



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**Estudio de la percepción de los visitantes de las salas 1 y 2 de la Galería de Arte
Nacional (GAN). Caracas, Venezuela. Diciembre, 2023-febrero, 2024**

(Trabajo de Licenciatura que se presenta en la Escuela de Bibliotecología y Archivología como
requisito parcial para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología)

Autora: Marielys L. Machín A.
Tutora: María Andreina Castellano

Caracas, julio 2024

Machín A.; Marielys L., autor

Estudio de la percepción de los visitantes de las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN). Caracas, Venezuela. Diciembre, 2023-febrero, 2024 / Presentado por: Marielys L. Machín A.; tutora: María Andreina Castellano. Caracas, 2024.

1 recurso electrónico: ilustraciones gráficos PDF.

Trabajo (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, Caracas, 2024

1. Galería de Arte Nacional (Caracas, Venezuela) – 2.Estudios de visitantes 3.Museos – 4.Venezuela – 5.Estudios de Visitantes -- 6.Castellano, María Andreina

Machín A.; Marielys L., author

Study of the perception of visitors to rooms 1 and 2 of the National Art Gallery (GAN). Caracas, Venezuela. December, 2023-February, 2024 / Presented by: Marielys L. Machín A.; tutor: María Andreina Castellano. Caracas, 2024.

1 electronic resource: illustrations graphics. PDF

Work (Bachelor's Degree in Library Science) Central University of Venezuela, Faculty of Humanities and Education, School of Library Science and Archivology, Caracas, 2024

1. National Art Gallery (Caracas, Venezuela) – 2.Visitor Studies 3.Museums – 4.Venezuela – 5.Visitor Studies -- 6.Castellano, María Andreina



ACTA

Quienes suscriben Profesores **IRANY DURÁN**, **HENRY DELFÍN** y **MARÍA ANDREÍNA CASTELLANO** (Tutora), designados por el Consejo de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura de la bachillera: **MARIELYS LORENA MACHIN ALEMÁN**, C.I.- 17.958.193, titulado: "ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES DE LAS SALAS 1 Y 2 DE LA GALERÍA DE ARTE NACIONAL (GAN). CARACAS, VENEZUELA. DICIEMBRE, 2023 -FEBRERO, 2024", como requisito para para optar al título de **LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA**; hacen constar por medio de la presente Acta, que el día 11 de julio del 2024, se reunieron en el aula 16 (Laboratorio de Computación) de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado por **UNANIMIDAD**, decidió otorgarle la calificación de Aprabado

Sobresaliente. -

En Caracas a los 11 días del mes de julio de dos mil veinticuatro.

Irany Durán
 Prof. IRANY DURÁN
 11.555.382



Henry Delfín
 Prof. HENRY DELFÍN
 11918498

Maria Andreina Castellano
 Msc. MARÍA ANDREÍNA CASTELLANO

Tutora
 16006615

Nota: Sugiero la presentación de este estudio a la directiva de la GAN y al equipo de educación de este museo nacional

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I – El PROBLEMA	14
1.1- Planteamiento del problema.....	14
1.2.- Objetivos de la investigación	15
1.2.1- Objetivo general	15
1.2.2- Objetivo específicos.....	16
1.3.- Justificación de la investigación	16
1.4.- Ubicación en el contexto acumulado.....	17
1.5.- Limitaciones	17
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.....	18
2.1.- Antecedentes de la investigación.....	18
2.2 Marco institucional	19
2.3 Bases teóricas.....	21
2.3.1 El museo	21
2.3.2 Funciones del museo	23
2.3.3 Estructura de un museo	24
2.3.4 Estudio de visitantes de museos.....	31
2.4. Bases legales.....	38
2.4.1. Marco jurídico internacional de los museos.....	38
2.4.2. Marco jurídico nacional de los museos.....	39
CAPÍTULO III. – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 Tipos de investigación.....	41
3.2. Diseño de investigación	41

3.3. Población y muestra	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.4.1 Técnicas de recolección de datos	46
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos	47
3.5. Técnicas de análisis y representaciones de la información	47
3.6. Etapas de la investigación.....	48
CAPÍTULO IV. – ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	50
4.1. Percepciones de los visitantes	50
PARTE I. Visitantes	51
PARTE II. Servicios.....	57
PARTE III. Colección	66
PARTE IV. Recursos humanos.....	74
PARTE V. Opiniones	76
4.2. Panel de entrevistados.....	80
4.2.1. Análisis de las entrevistas.....	99
CAPÍTULO V. – CONSIDERACIONES FINALES SOBRE EL	
ESTUDIO.....	107
CONCLUSIONES.....	110
RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS.....	115
ANEXOS.....	121
1. Cuestionario realizado en las salas expositivas de la Galería de Arte	
Nacional	121
2. Glosario.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Panel de entrevistados	44
Tabla 2: Gerente de museo y educador	99
Tabla 3 : Registrador, educador, museógrafo, conservador y museólogo.....	100
Tabla 4 : Profesores universitarios	100
Tabla 5 : Todos los entrevistados.....	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Sexo	51
Gráfico 2 : Edades.....	52
Gráfico 3 : Grado de estudio	53
Gráfico 4 : Ocupación	54
Gráfico 5 : Lugar de procedencia.....	55
Gráfico 6 : Medio de transporte.....	56
Gráfico 7 : Frecuencia de visita	57
Gráfico 8 : Horario de visita	58
Gráfico 9 : Motivo de la visita	59
Gráfico 10 : Información sobre la programación	60
Gráfico 11 : Medio de información	61
Gráfico 12 : Conocimiento de las redes sociales de la GAN.....	62
Gráfico 13 : Redes sociales más conocidas de la GAN.....	63
Gráfico 14 : CINAP.....	64
Gráfico 15: Otros servicios que ofrece la GAN.....	65
Gráfico 16 : Perfil de la GAN.....	66
Gráfico 17: Valoración de la salas expositivas.....	67
Gráfico 18 : Valoración de las exposiciones	69
Gráfico 19 : Consideraciones sobre problemas de las exposiciones.....	70
Gráfico 20 : Expresiones artísticas.....	71
Gráfico 21 : Géneros artísticos.....	72
Gráfico 22 : Preferencias por tipo de obras.....	73
Gráfico 23 : Atención del personal al público	74
Gráfico 24 : El personal satisface dudas de los visitantes	75
Gráfico 25 : Parecer de la visita	76
Gráfico 26 : Obtención de conocimientos en el recorrido	77
Gráfico 27 : Recomendaciones de visitas a la GAN.....	78
Gráfico 28: Por qué recomendarías la GAN	79

DEDICATORIA

*A mi madre bella y amada Paula Lourdes Alemán Lugo,
quien ahora me cuida y bendice desde el lugar más bonito del cielo,
donde su luz siempre será mi guía.
Mamita bella este sueño cumplido es para ti,
para que te sientas orgullosa de mí,
en aquel lugar hermoso que destinó Dios para ti.*

AGRADECIMIENTOS

A Jesús de Nazaret, mi Dios todo poderoso por haberme dado la oportunidad de concluir esta etapa, por regalarme entendimiento, sabiduría y sus bendiciones en mi vida.

A mis padres, Paula Alemán y Ernesto Machín por haberme dado la vida y guiarme siempre en este camino, sé que ambos se sienten muy felices y orgullosos de verme terminar mis estudios, mi mamita bella desde otro plano terrenal y mi papá aquí a mi lado.

A mis hermanos, Alexis Machín mi hermano mayor, por estar siempre, por escucharme en todo momento, guiarme, aconsejarme y no dejarme sola. A Marelbys Machín, mi hermana, por ser mi ejemplo y estar cuando más la he necesitado y Rafael Machín mi hermanito menor, por sentirse orgulloso de mi, al obtener este título.

A María Andreina Castellano, quien más allá de ser mi tutora es mi comadre, mi amiga, la persona a la que le debo este logro, ella ha sido mi maestra, mi guía, para ella un agradecimiento especial, porque gracias a su ayuda pude cerrar este ciclo. Gracias María Andreina Castellano.

A la familia Acosta Castellano por darme hospedaje en su casa mientras hacía mi trabajo de licenciatura.

A Marisol Montoya por su guía, consejos y apoyo

Al profesor José López, por haberme dado el título para este trabajo de licenciatura; por haber motivado a Andre a ser mi tutora y por no soltar nuestra mano, por estar allí en cada mensaje y cada correo con respuestas oportunas para aclarar las dudas.

A los profesores jurados, mis queridos Henry Delfín e Irany Durán, por siempre estar dispuesto, dar su guía y consejos.

A los directores de la Galería de Arte Nacional por prestarme la Institución, mi casa, pues allí pasé gran parte de mi vida trabajando, para hacer el desarrollo de mi tesis, más que directores, amigos, como lo es su Director General Clemente Martínez, también a Kimberly, Norys y Rosa por prestarme su apoyo y a todos los que pusieron su granito, para que este trabajo fuera un hecho. Sin dejar de mencionar a las chicas de las salas expositivas, que fueron mis grandes colaboradoras en la realización de las encuestas, junto con mis amigos de seguridad.

¡Gracias Gracias Gracias!



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

Estudio de la percepción de los visitantes de las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN). Caracas, Venezuela. Diciembre, 2023-febrero, 2024

Autora: Marielys L. Machín A.
Tutora: María Andreina Castellano

RESUMEN

Se estudia la percepción de los visitantes que concurren entre los meses de diciembre, 2023 -febrero, 2024 a las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN) ubicada en Caracas, Venezuela como una investigación descriptiva, con un diseño de campo cuya población estuvo constituida por dos estados muestrales de 315 visitantes y 8 informantes clave como expertos a los cuales se les aplicó una encuesta y una la entrevista respectivamente. Los resultados evidencia que el perfil de los visitantes son mayoritariamente mujeres, en edades comprendidas entre los 15 y 36 cuyo nivel educativo es de estudiantes de bachilleratos y bachilleres del Distrito Capital que asisten por primera vez de visita al museo en el horario de la tarde para cumplir actividades académicas y de entretenimiento, ya que las visitas, servicios y propuestas educativas son acordes a los intereses y características de la comunidad buscando resaltar periodos de la historia de las artes, celebrar un acontecimiento importante (celebración de centenarios), bien sea de tipo individuales o colectivas. Sin embargo, consideran que el recorrido en las salas es irregular, pese a que pueden contener las fichas técnicas, estas son muy densas que deben estar vinculadas armónica en los discursos museológicos y recorridos museográficos existen problemas relacionados con la señalización, la falla del aire acondicionado, la iluminación de las salas que dificulta las lecturas de los textos expositivos entre otros problemas. En conclusión, los visitantes consideran que los servicios ofrecidos y la atención del personal son excelentes y satisfactorias a pesar de los aspectos negativos antes señalados.

Palabras clave: Galería de Arte Nacional; percepción de los visitantes; Estudios de visitantes; Venezuela.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**Study of the perception of visitors to rooms 1 and 2 of the National Art Gallery
(GAN). Caracas Venezuela. December, 2023-February, 2024**

Author: Marielys L. Machín A.
Tutor: María Andreina Castellano

ABSTRACT

The perception of visitors who attend between the months of December, 2023 - February, 2024 to rooms 1 and 2 of the National Art Gallery (GAN) located in Caracas, Venezuela is studied as a descriptive research, with a field design whose population was constituted by two sample states of 315 visitors and 8 key informants as experts to whom a survey and an interview were applied, respectively. The results show that the profile of the visitors the visitors are mostly women, between the ages of 15 and 36 whose educational level is high school and high school students from the Capital District who attend the visit to the museum for the first time in the afternoon to fulfill academic and entertainment activities., since the visits, services and educational proposals are in accordance with the interests and characteristics of the community, seeking to highlight periods in the history of the arts, celebrate an important event (celebration of centenaries), either individual or collective. However, they consider that the route in the rooms is irregular, despite the fact that they may contain the technical sheets, these are very dense that must be harmoniously linked to museological discourses and museographic tours. There are problems related to signage, the failure of the air conditioning, the lighting in the rooms that makes it difficult to read the expository texts, among other problems. In conclusion, visitors consider the services offered and the attention of the staff to be excellent and satisfactory despite the negative aspects noted above.

Keywords: National Art Gallery; perception of Visitors; Visitor studies; Venezuela.

INTRODUCCIÓN

Los museos son lugares educativos por excelencia, puesto que ofrecen exposiciones, talleres, conferencias, narración de leyendas, entre otros, convirtiéndose en fuentes de información primaria para sus visitantes.

Estas instituciones son importantes para el país, así sean públicos o privados, porque su objetivo es conservar, investigar, comunicar y exhibir sus colecciones. Los museos, dependiendo de su perfil, pueden acumular todo tipo de objetos, pinturas, esculturas, entre otros, y albergan una parte muy elemental del saber, de la historia, del arte, de la cultura, ya sea del propio país o de otras partes del mundo, pero siempre bajo una coherencia temática, artística, histórica o científica.

En este caso, se realizó un proyecto institucional llamado Estudio de la percepción de los visitantes de las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN), Caracas, Venezuela de diciembre 2023 a febrero 2024, para conocer a los usuarios que visitaron las exposiciones, identificando su perfil, necesidades informacionales, sus experiencias, aprendizajes adquiridos y el grado de satisfacción en cada muestra, espacios y servicios ofrecidos. Finalmente, con esta investigación se encontraron ideas para fomentar los servicios museísticos, optimizarlos y crear estrategias para ofrecerlas a las autoridades de la GAN, para que obtengan una buena gestión institucional, y cumplan las metas de la organización, de una manera eficaz y eficiente.

Como criterios metodológicos esta investigación descriptiva no experimental, tuvo un diseño de campo con una población constituida por dos estados muestrales de 315 visitantes y 8 informantes clave como expertos a los cuales se les aplicó las técnicas de la encuesta y la entrevista respectivamente.

Los resultados evidencian que el perfil de los visitantes son mayoritariamente mujeres, en edades comprendidas entre los 15 y 36 cuyo nivel educativo es de estudiantes

de bachilleratos y bachilleres del Distrito Capital que asistieron por primera vez la visita al museo el horario de la tarde para cumplir actividades académicas y de entretenimiento, por lo cual no está informado sobre la programación que ofrecen, acuden porque el profesor de arte lo obliga a visitar la GAN para realizar las actividades educativas o por entretenimiento, por lo cual tienen desconocimiento de las redes sociales de la GAN, aunque quienes manejan estas redes sociales manifiestan que conocen el Instagram de la Institución.

En cuanto a los servicios ofrecidos por la GAN, son pocos conocidos, dado que es la primera vez que lo vistan, pero reconocen que la colección corresponde con el perfil de un museo venezolano, llevando a considerarlo como excelente y muy bueno. En la valoración de las exposiciones, en cuanto a expresión y género artístico tienen una valoración como interesantes y muy satisfactorias, pero existen problemas relacionados con la señalización, la falla del aire acondicionado, la iluminación de las salas que dificulta las lecturas de los textos expositivos entre otros problemas.

Aunque los encuestados manifiestan que el montaje de las exposiciones en muchos casos no requiere de la consulta al personal, consideran que las consultas formuladas al personal fueron atendidas satisfactoriamente. En términos generales, los visitantes considera que la galería arte presenta muy buen servicio, por lo cual pueden ser recomendados a cualquier otro público.

Por otro lado, las opiniones de los informantes claves indican que las visitas, servicios y propuestas educativas son acordes a los intereses y características de la comunidad aledaña. La programación de la GAN se basa en la colección, por lo cual las exposiciones buscan resaltar periodos de la historia de las artes, celebrar un acontecimiento importante (celebración de centenarios), bien sea de tipo individuales o colectivas. Según sus opiniones, el museo requiere más personal, ya que la demanda sobrepasa el recurso humano existente, para poder ofrecer los servicios de manera

óptima. En cuanto al recorrido en las salas consideran que es irregular, pese a que pueden contener las fichas técnicas, estas son muy densas que deben estar vinculadas armónica en los discursos museológicos y recorridos museográficos. Ellos consideran que es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN, que muestran la realidad del museo, para verificar las fallas, para darle seguimiento y solución a los problemas que pueden surgir en cada área, para continuar prestando un servicio óptimo, acordes a la misión, los objetivos y perfil del museo.

Este trabajo está estructurado en 5 capítulos, las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos. En el capítulo 1, denominado el problema, se incluye el planteamiento, los objetivos de la investigación anteriormente descritos, la justificación, la ubicación en el contexto acumulado y las limitaciones que se presentaron durante la realización de la investigación.

En el capítulo 2 referente al marco teórico referencial, se hace mención como parte de los antecedentes de investigación la tesis doctoral de Irene Pérez López (2022), los trabajos de María Alejandra Landínez Quintero, (2020), María Belén Romero Huergo, (2019), Viviana Gamboa, (2016), José Benítez (2015), Yanis Gámez y Maritza Obregón (2009). Posteriormente se hace una reseña de la Galería de Arte Nacional, para luego como en las bases teóricas se conceptualiza el museo, sus funciones, estructuras para llevar a la contextualización los estudios de visitantes. Cerrando este capítulo se encuentran las bases legales que rigen las actividades museísticas venezolana.

Por otro lado, en el capítulo 3, metodología de la investigación, como se señaló en párrafos anteriores, se describe el tipo y el diseño de investigación, las técnicas de recolección de datos, las técnicas de análisis y representaciones de los datos y la etapas de la investigación, que permitieron obtener los resultados que se exponen en el capítulo 4 y por último, El capítulo 5 las consideraciones finales sobre el estudio

El capítulo siguiente, análisis de los resultados que está constituido dos aspectos que son la percepción de los visitantes y las opiniones de los informantes claves. Los resultados permiten establecer las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados. Finalmente cabe destacar que las citas y referencias siguen los criterios del estilo bibliográfico de las normas APA, séptima edición del 2020.

CAPÍTULO I – EL PROBLEMA

1.1- Planteamiento del problema

Los museos son lugares de aprendizaje privilegiados, siendo un lugar educativo por excelencia, donde mediante conferencias, narración de leyendas, talleres, exposiciones y más, son una fuente de información de primera mano para sus visitantes.

Estas instituciones y espacios son importantes dentro de la infraestructura de cualquier país y aún más desde el punto de vista social. Ya sean públicos o privados, con ánimo de lucro o sin él, la finalidad de los museos es la de conservar, investigar, comunicar, exponer o exhibir sus colecciones dependiendo de sus respectivos perfiles. Los museos pueden acumular todo tipo de objetos, pinturas, esculturas, entre otros, y recogen una parte muy elemental del saber, de la historia, del arte, de la cultura, ya sea del propio país o de otras partes del mundo, pero siempre bajo una coherencia temática, artística, histórica o científica.

Asimismo, el estudio de visitantes y su relación con el museo ha sido objeto de investigación desde principios del siglo XX, puesto que siempre se ha considerado relevante su comportamiento en los espacios de los museos, la conexión que establece con esas muestras que brindan las instituciones y si las mismas les han dejado algún aporte o aprendizaje.

Existen investigaciones realizadas previamente, acerca de esta temática, tal es el caso del giro de visitantes en los museos, realizado por Irene López en el año 2022. También, está María Alejandra Landínez, quien en el 2020 ejecutó un trabajo titulado “Desarrollo de diseño de experiencia en el Museo del Traje para potenciar las interacciones con los visitantes de los Museos en Bogotá”. Y en el año 2019 María Belén Romero, presentó un trabajo de grado titulado “Experiencia de los visitantes en las casas museo: caso Observatorio Cultural Villa Ocampo, en el municipio de San Isidro, Buenos Aires.

Asimismo, en Venezuela, se ejecutó un estudio de visitantes en la Galería de Arte Nacional (GAN) para establecer un perfil de los visitantes de la Institución del año 2009, también en el 2015, un estudio de usuarios del Centro de Información Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) del mismo museo; así como en el 2015, un estudio de visitantes del Museo de los Niños de Caracas que examinaba el comportamiento de sus visitantes a fin de describir la experiencia de visita en el museo del público tanto niño como adulto y docente.

Por lo tanto, la GAN es la institución museística del Estado venezolano de más alto nivel y jerarquía, dedicada a investigar, coleccionar, preservar, promover y difundir las artes visuales venezolanas de todos los tiempos.

El objetivo de este trabajo fue hacer un estudio de visitantes en las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional, para actualizar la información y estudiar mejor al público que visita el museo, y así entender como interactúa con la información que se le presenta, mostrando la forma que se reconfigura los procesos museológicos desde los enfoques contemporáneos y los estudios de visitantes. Es decir, en los meses de diciembre 2023 y febrero 2024, se conoció la cantidad de usuarios que visitaron las exposiciones y también estudiaremos las experiencias y aprendizajes adquiridos en cada exposición, la obra que llamó más su atención y sumó conocimientos y experiencias. Para ello, se realizarán encuestas a los visitantes y entrevistas a un panel de especialistas en la materia, para reflejar con los resultados, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.2.- Objetivos de la investigación

1.2.1- Objetivo general

- Estudiar la percepción de los visitantes que concurren entre los meses de diciembre, 2023 -febrero, 2024 a las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN) ubicada en Caracas, Venezuela.

1.2.2- Objetivo específicos

- Identificar el perfil de los visitantes que concurren entre los meses diciembre, 2023 -febrero, 2024 a las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN).
- Establecer las necesidades informacionales de los visitantes que concurren entre los meses diciembre, 2023 -febrero, 2024 a las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN).
- Determinar el grado de satisfacción de los visitantes que concurren entre los meses diciembre, 2023 -febrero, 2024 a las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN).

1.3.- Justificación de la investigación

La finalidad de la Galería de Arte Nacional (GAN) es atraer visitantes a sus instalaciones, especialmente a sus salas expositivas, realizándose a través de visitas guiadas al público en general, así como también a investigadores, contando con un cronograma de actividades educativas, expositivas, divulgativas y recreativas.

De allí radica la importancia de realizar este tipo de investigación acerca del estudio de visitantes de las salas expositivas de la institución, y así por este medio, poder conocer la eficacia, fortalezas y debilidades de los investigadores, museógrafos y por ende, los contenidos y discursos museográficos de dichas exposiciones. Con estos datos, se brindó a las autoridades de la institución un instrumento y herramienta efectiva para saber si sus exposiciones satisfacen y superan las necesidades y expectativas del público, para cumplir las metas planteadas del museo.

Del mismo modo, adquirir conocimientos personales a nivel práctico y vivencial del quehacer museístico, puesto que forma parte de las ciencias de la información donde siempre se ha buscado la integración de la bibliotecología, archivología, museología, puesto que son ciencias disciplinarias relacionadas con las actividades de conservar, organizar y clasificar los documentos, siendo la información su centro, al organizarse, localizarse, conservarse y ponerse a disposición al público, conduciéndose a objetivos

comunes en su investigación básica, y siendo interdisciplinarias a su acercamiento tecnológico.

Sin lugar a dudas, es necesario desarrollar estudios con esta temática, que sirvan como base para otros estudios posteriores, para beneficiar la comunidad académica en general.

1.4.-Ubicación en el contexto acumulado

La línea de investigación del CIDECI es la evaluación de las necesidades del sector de la información, puesto que se estudiará en el contexto nacional las necesidades de los museos, en este caso de la Galería de Arte Nacional, con referencia en específico a sus visitantes en las salas expositivas y lo que ellos pueden determinar entorno al discurso museográfico y los procesos de aprendizaje en la visita realizada.

1.5.-Limitaciones

El proyecto de investigación posee las siguientes limitaciones:

1. Apoyo documental venezolano desactualizado sobre el tema.
2. Horario limitado en el museo para la apertura de las salas expositivas, puesto que se solía abrir de martes a domingo y en la actualidad es de jueves a domingo. Asimismo, el horario era de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y ahora es de 10:00 a.m. a 5:00 p.m. se reduce el tiempo de servicio al público.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.- Antecedentes de la investigación

En la propuesta de estudio de visitantes en las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional, se constataron algunos estudios referentes al tema, los cuales se muestran a continuación:

La autora Pérez López, Irene (2022) realizó una tesis doctoral denominada El giro hacia el visitante: un cambio de paradigma en el museo de la postmodernidad, la investigadora examinó la relevancia del visitante, denominándolo giro hacia el visitante, lo cual sería su objeto de estudio, ya que en los últimos años el museo ha experimentado una gran transformación en su relación con el visitante y el mismo ocupa el lugar central en la actividad de la institución.

También, está Landínez Quintero, María Alejandra (2020) quien ejecutó un trabajo titulado Desarrollo de diseño de experiencia en el Museo del Traje para potenciar las interacciones con los visitantes de los Museos en Bogotá, esto implica que desde el Museo del Traje se haga hincapié en la parte cultural para fortalecer la idiosincrasia, tomando en cuenta a la sociedad y su forma de interacción, basados en el diálogo entre el pasado, presente y futuro.

Por último, Romero Huergo, María Belén (2019) realizó un trabajo de grado titulado Experiencia de los visitantes en las casas museo: caso Observatorio Cultural Villa Ocampo, la cual fue una vivienda de la escritora Victoria Ocampo que actualmente funciona como una Casa Museo en Buenos Aires. Su investigación se centró en estudiar a los visitantes que asistían al lugar, tomando en cuenta cada una de sus experiencias, haciendo una observación participativa de las visitas guiadas que se ofrecen en el lugar y realizando entrevistas no estructuradas al público.

Con estas investigaciones y otros casos venezolanos, como en el 2009 las autoras Gámez, Yanis y Obregón, Maritza realizaron un trabajo de grado denominado Estudio de visitantes de la Galería de Arte Nacional, también Benítez, José (2015) realizó un trabajo de grado titulado Estudio de usuarios del Centro de Información Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) de la Galería de Arte Nacional y Gamboa, Viviana (2016) quien ejecutó un trabajo titulado Estudio de visitantes del Museo de los Niños de Caracas, se muestra el interés de conocer la perspectiva del visitante de museo y así determinar sus intereses e ideas que deben darse a conocer a las autoridades, para que sean tomadas en cuenta en la ejecución de su gestión y en la planificación de los objetivos planteados.

2.2.- Marco institucional

La Galería de Arte Nacional (GAN), fue creada en 1974 a través de la resolución N° 155 emitida por el desaparecido Instituto Nacional de Cultura y Bellas Artes (INCIBA), con el objeto de convertirse en la Institución Museística del Estado Venezolano de más alto nivel y jerarquía, dedicada a investigar, coleccionar, preservar, promover y difundir las artes visuales venezolanas de todos los tiempos.

El museo abrió sus puertas al público en 1976 y durante sus primeros catorce años de funcionamiento operó como una dependencia del Consejo Nacional de la Cultura (CONAC). Por decreto N° 649 de la Presidencia de la República del 7 de diciembre de 1989, publicado en Gaceta Oficial N° 34.366 de 12 de diciembre del mismo año, la Institución se convierte en una Fundación de Estado tutelada también por el CONAC. Desde el 10 de julio de 1990, la GAN había venido funcionando esta nueva figura jurídica, como Fundación del Estado venezolano. Para el año 2005 deja de ser una fundación con ciertas autonomías en su funcionamiento, para quedar adscrita a la Fundación Museo Nacionales (FMN) según Gaceta N° 38.163 decreto N° 3569 de fecha 11 de abril del 2005.

El Institutional Assets and Monuments of Venezuela (2023), explica que en 1988 comienza el proyecto de construir una sede para la GAN, ubicada en la avenida México, entre las estaciones Bellas Artes y Parque Carabobo del Metro de Caracas, diseñada por el arquitecto español Carlos Gómez de Llerena (Premio Nacional de Arquitectura 1976), paralizado y retomado en el año 2005, para inaugurarse en 2009, y así oficializarse la “Nueva Sede GAN”.

Este edificio tiene unos 30 mil metros cuadrados aproximadamente, distribuidos en áreas comunes, 2700 metros cuadrados de salas expositivas constituidas en dos pisos y un depósito de obras. También alberga los talleres del Centro Nacional de Conservación y Restauración Patrimonial (CENCREP), el Museo Nacional de Arte Popular, Sede Central de la FMN, así como el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP), el cual surgió por la gran demanda y el crecimiento de las colecciones documentales, generando la centralización del gran volumen de la información generada por el museo en este Centro, siendo el banco de datos más importantes a escala nacional sobre las artes plásticas de Venezuela. Lo cual lo convierte en la mejor referencia nacional e internacional en el área.

La misión del CINAP es satisfacer las demandas de información de los usuarios reales y potenciales de manera eficiente, eficaz y oportuna. Su objetivo principal es centralizar, seleccionar, adquirir, procesar, organizar y difundir información vinculada a las artes visuales venezolanas que se genere a escala nacional e internacional en sus diversos soportes. Es por ello que su colección está compuesta por una gran variedad de material en distintos soportes que abarcan diversas épocas de la historia del arte venezolano. En este centro no solo se consulta el material disponible, sino que también se puede solicitar su reproducción, lo que resulta especialmente valioso para estudiantes e investigadores. Además, ofrecen los servicios de referencia, disseminación selectiva de la información, difusión de la información, préstamo en sala y circulante del material bibliográfico, duplicado de fotografías de la colección GAN, entre otros.

Adicionalmente, Castro (2023) reseñó la información dada por el ministro para la Cultura Ernesto Villegas, el cual invitó a los venezolanos a recorrer los espacios de la GAN, el cual se reestructuró la edificación, ya que ella forma parte del Plan Especial de Museos aprobado por el presidente Maduro en agosto de 2023 y ejecutado bajo la dirección personal de la vicepresidenta Ejecutiva, Delcy Rodríguez.

Dentro de los trabajos ejecutados se impermeabilizaron los techos, se corrigieron las filtraciones y humedad, se pintaron las rejas y paredes del museo. Además, se reemplazó el techo de policarbonato que le garantiza luminosidad a la Galería. Villegas destacó que la primera etapa de los trabajos se celebró con la inauguración de la exposición Venezuela es arte compuesta por 192 obras de grandes artistas venezolanos de varias generaciones, un invitado especial que es el maestro Fernando Botero, por lo que quienes visiten la Galería conseguirán varias obras del artista. Vale acotar, que estos trabajos se realizaron a puertas abiertas, para que el público visitante observara la recuperación de los espacios, sin dejar a un lado la conservación de las obras que allí se albergan.

Finalmente, la Institución posee una colección que atesora cerca de 9.000 obras de diversos artistas, géneros y tendencias que incluye pintura, dibujo, estampa, fotografía, escultura, instalaciones, videoinstalaciones, cerámica y textil venezolanos. Siendo su misión fundamental salvaguardar el patrimonio plástico nacional para las próximas generaciones.

2.3.-Bases teóricas

2.3.1.-El museo

La Real Academia Española define museo “Del lat. *musĕum* 'lugar consagrado a las musas', 'edificio dedicado al estudio', y este del gr. *Μουσείον* *Mouseîon*”. Carreton (s.f.) comenta que, en la época antigua, existía el deseo por conservar y acaparar los objetos del pasado, pudiendo determinarse los primeros indicios de la museología, pero

realmente no buscaban el desarrollo y difusión del conocimiento cultural y científico ni la conservación para las futuras generaciones ni educar al pueblo. Se relacionaba más bien como coleccionismo o decorativo en sus casas que podían ser disfrutadas por un grupo muy reducido de personas.

De manera que el concepto moderno de museo proviene de la ilustración, desarrollándose el conocimiento científico, donde surge la necesidad de conservar el conocimiento y el patrimonio histórico en general en un espacio donde poder investigar y difundir para el disfrute de los ciudadanos

Por consiguiente, Desvallées y Mairesse (2010), explican el término “museo” puede designar tanto a la institución como al establecimiento o lugar concebido para este fin. Su contenido ha cambiado al igual que su misión, su forma de funcionamiento y su administración. La mayoría de los países establecen definiciones de museo a través de textos legislativos o por intermedio de sus organizaciones nacionales. La definición profesional de museo ha sido actualizada en el año 2022, con los Estatutos del Consejo Internacional de Museos (ICOM):

Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos. (Consejo Internacional de Museos, 2022).

El ICOM es el organismo internacional, no gubernamental asociado a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

(UNESCO), integrada por museos y profesionales de los mismos, cuyo objetivo principal es promover las áreas de interés de la museología y afines a ésta.

Asimismo, es importante señalar que existen otras instituciones designadas como museos: los sitios y monumentos naturales e históricos, paleontológicos, arqueológicos y etnográficos de carácter museológico; jardines botánicos, zoológicos, acuarios y viveros; los centros científicos y planetarios; galerías de exposición no comerciales; los parques naturales; las administraciones públicas encargadas de museos; organizaciones sin fines de lucro que realicen actividades museísticas; y los centros culturales.

EVE Museos e Innovación (2018) comentan que los museos son lugares donde se crea un valor relacionado con los significados, que no solo se refiere a la parte económica, sino al bienestar psicológico general de los visitantes, por ejemplo, en reducción del estrés, generando un impacto positivo en la asistencia del público en una exposición. Es por ello, la importancia del valor de la creación, sobre todo para quienes dirigen estas instituciones, puesto que ellos son los que toman las decisiones desde el principio, para integrarlas de forma natural en la misión del mismo, y así marcar las pautas de forma local y general.

2.3.2.-Funciones del museo

El Consejo Nacional de la Cultura (2005) reseña las funciones de museos son las de reunir y preservar el patrimonio cultural y natural de la humanidad, artístico, histórico, antropológico o científico, así como la forma de dar a conocerlo a su público. Es por ello, que sus procesos fundamentales son coleccionar, registrar, conservar, investigar, educar, comunicar y exponer. Para establecer los lineamientos generales de un museo, es necesario tener una política de colecciones, que, a partir de ella, se pueda desarrollar el trabajo de investigación, de exposición y de educación. Es por esta razón, que se debe conocer la misión del museo, sus objetivos y propósitos del mismo, demostrando siempre

los beneficios que aporta a la comunidad. También se debe conocer su historia y el origen de la colección, su incremento en el tiempo y la manera en que ha sido organizada.

Esta colección debe tener un sistema de control de registro, inventario, conservación y resguardo de sus obras, con el fin de proteger el patrimonio nacional. Se debe tener en cuenta sus líneas de investigación y educación, para cumplir con una misión educativa permanente.

El Consejo Internacional de Museos (2007) reseña que para que un museo cuente con un buen funcionamiento debe tener un personal calificado para cumplir y llevar a cabo todas las responsabilidades del museo. Asimismo, los trabajadores del mismo deben ser profesionales en las áreas a desempeñar dentro de la institución y cumplir con el requisito de formarse permanentemente en sus áreas y en los departamentos que forman parte, de esta manera, poder llevar a cabo sus gestiones de manera eficaz y eficiente, con los conocimientos previos para ejecutar sus funciones.

En este sentido el órgano rector, el director o la persona encargada de dirigir el museo debe establecer políticas para instaurar relaciones favorables entre los voluntarios y el personal del museo.

Finalmente, la función de todo museo es adquirir, conservar y promover sus colecciones, ya que las mismas constituyen un importante patrimonio público, siendo la misión de los profesionales de los museos cumplir con este servicio a todo visitante que lo requiera.

2.3.3.- Estructura de un museo

El Consejo Internacional de Museos (2007) explica que el propósito de los museos es servir de interés general para que se refleje en todo su funcionamiento y sostenida con

una buena gestión que dependa de una estructura gubernamental, así como que cumpla con los procedimientos de funcionamiento de las prácticas museológicas vigentes.

Igualmente, los museos tienen sus tipologías dependiendo del contenido, como lo expresa León (2000), reseñado de la siguiente manera:

1. Según la disciplina

Museos de arte

- Arqueológicos (epigrafía, numismática, glíptica)
- Bellas artes (pintura, escultura, artes menores, grabados, dibujos)
- Arte contemporáneo (bellas artes, video, heppening, instalaciones, fotografías)
- Museos de estilos (monográficos y ambientales)

Museos de historia: historia de las ideas, del ejército y militar, correo y sellos, de medios, de transportes, de criminología, de farmacia, de medicina naval, de aeronáutica.

Museos de etnología: etnográficos, folklore, artes-costumbres populares.

Museos de ciencias: ciencias naturales, de física, de química, de instrumentos científicos.

Museos de técnicas: de técnicas publicitarias, de maquinaria industrial, de reproducciones, de artes y oficios.

2. Según la densificación objetual

Museos generales

Museos especializados: de técnicas artísticas, de materia física, de actividad sociocultural, de artista, Casa-Museos.

Museos mixtos

3. Según la propiedad

Museos públicos: estatales, municipales, eclesiásticos.

Museos privados: independientes del Estado o los que tienen alguna tutela o subvención del Estado.

Es por ello, que el Consejo Internacional de Museos (2007) clasifica a los museos según sus formas de organización, gestión y financiación:

- Públicos: administrados por entes gubernamentales.
- Privados: financiados y administrados por particulares u organismos privados.
- Museos de fundaciones y asociaciones con fines no lucrativos
- Universitarios: adscritos a una universidad.

Asimismo, para ser eficiente un museo, debe tener la confianza del público visitante. Para ello, todo el personal que labora tiene que fortalecer dicha confianza, contribuyendo a sensibilizar al público respecto del papel, la misión y la manera de administrar un museo.

En ese contexto, el director o la persona que dirige el museo ocupa un puesto clave, siendo el responsable ante el órgano rector, que debe supervisar los conocimientos y cualidades requeridos para ocupar eficazmente dicho puesto. Ello exige capacidades intelectuales y conocimientos profesionales basados en una conducta deontológica de alto nivel.

Para los empleados de museo, se debe poseer una política de adquisición de colecciones, para poder cumplir su misión de servicio público, para ello debe adoptar y publicar una definición escrita de la política de adquisición, protección y empleo de las colecciones, siendo importante para el patrimonio público que maneja.

En tanto que, un aspecto primordial de la gestión consiste en documentar la estructura del museo, en donde se puede elaborar un organigrama para comprender las relaciones jerárquicas y el intercambio de informaciones. Es por ello, que algunos museos están divididos en tres sectores de actividades: administración, conservación,

operaciones, teniendo bajo la autoridad de una o varias personas, permitiendo una distribución de las tareas.

Asimismo, el Consejo Nacional de la Cultura (2005) muestra que el personal del museo debe conocer la historia de la institución, su misión, visión, los valores y objetivos, así como la legislación nacional e internacional sobre la protección de bienes culturales, tanto muebles como inmuebles y el código de ética del ejercicio profesional. A continuación, se muestran las funciones de las áreas del museo:

- **Dirección:** Representan lo formal y jurídico en la institución, siendo la responsable de las políticas, administración de las colecciones, coordinar los programas culturales, de la administración y el presupuesto, de los recursos humanos y servicios del museo. Establece las normas laborales, los convenios interinstitucionales y otros.
- **Dirección de Procesos Museológicos:** que debe conocer y organizar los sistemas de investigación, conservación, registro, educación y sus relaciones, para comunicar los contenidos de las investigaciones y coordinar las acciones entre las colecciones y exposiciones.
- **Registro:** Es el departamento que controla, registra y realiza inventarios, tanto documental como fotográfico de las colecciones. Ocupándose de los trámites de seguro, los préstamos, los depósitos, la custodia y el control de salida y entrada de objetos a la sede del museo.
- **Conservación:** Departamento responsable de ejecutar las acciones relacionadas con las condiciones físicas y ambientales de las colecciones del museo, manejando los procedimientos técnicos que garanticen la integridad física de los bienes culturales.

- **Investigación:** Departamento que realiza los estudios e interpretación científica del patrimonio, tangible e intangible, perteneciente al museo.
- **Museografía:** Departamento que desarrolla el concepto, diseño y montaje de las exposiciones utilizando métodos y técnicas adecuadas a los propósitos del museo y de todas sus áreas de trabajo.
- **Educación:** Formula y ejecuta la política educativa de la institución, interpretando las exposiciones para el público a través de paneles didácticos, guías de estudio, audiovisuales, entre otros. Asimismo, supervisa y organiza las visitas guiadas al museo, propone actividades o eventos que complementen las exposiciones, como los talleres, conversatorios, entre otros.
- **Seguridad:** Departamento responsable de la seguridad de la infraestructura, las colecciones, los equipos, mobiliarios, del personal y los visitantes del museo. También debe estar en capacidad de aplicar programas de seguridad y prevención ante situaciones de emergencia, y de coordinar las rutinas de vigilancia en todas las zonas del museo.
- **Centro de documentación o biblioteca:** Responsable de recopilar, preservar y administrar todo el material documental bibliográfico y no bibliográfico del museo, garantizando el servicio adecuado a los investigadores, estudiantes y público en general.
- **Administración:** Planifica y supervisa los actos administrativos de cada área del museo, ejecutándola con un presupuesto anual o con la autogestión para el desarrollo de las actividades planificadas.

- Servicios generales y mantenimiento: Es el área responsable de todas las actividades relacionadas con el mantenimiento y la limpieza del museo, inspeccionando los trabajos de instalación.

De igual manera, en los museos venezolanos las funciones de los departamentos pueden requerir de equipos de trabajo que involucren a una mayor cantidad de personal, por lo que el manual de cargos puede variar y ampliarse de acuerdo con las necesidades de cada institución. Existen también otras modalidades de trabajo por un tiempo determinado, como los contratos, los honorarios profesionales, el trabajo voluntario y las pasantías.

El Consejo Internacional de Museos (2007) amplía que la estructura administrativa del museo debe favorecer el espíritu de equipo, la comunicación interna y la motivación del personal. Una buena gestión tiene en cuenta la formación de un equipo competente, el desarrollo de una visión institucional y la creación de un medio donde todos los miembros trabajen juntos para el cumplimiento de los objetivos, es decir, todo el personal que labora en un museo tiene un importante papel para satisfacer al visitante del museo.

Entonces, el trabajo de equipo es una buena práctica que favorece la comunicación abierta evitando los conflictos, integrando nuevas ideas, aumentando el potencial de la institución, ofreciendo numerosos resultados positivos a nivel personal, pues se mantiene la misma idea de cumplir la misión que se posee y así fortalecer la capacidad del museo de realizar los objetivos planteados.

EVE Museos e Innovación (2024) comenta que la educación y la participación del público es una responsabilidad fundamental de los museos. En donde el concepto educativo debe ser elaborado por el propio personal del departamento de educación con una participación pública, así como contar con el apoyo de todo el equipo del museo,

requiriendo la realización de reuniones periódicas en diversas áreas, la formación de equipos y con una asignación de responsabilidades bien definidas.

De esta manera, es esencial que los museos adquieran un conocimiento profundo sobre sus visitantes. Es por ello que es importante realizar modelos de investigación de audiencias, tipologías de visitantes y teorías de aprendizaje, y de allí basarse en el desarrollo de programas y actividades que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas del público. Con lo anterior descrito, se podrán tener museos accesibles y relevantes para todos.

Es este contexto es necesario recalcar la importancia de la normalización documental en la gestión museística, para ofrecer coherencia en la forma de trabajar los sistemas y como se muestra la información. Es decir, la documentación en el museo se refiere al conjunto de material que reúne la institución, con variedad de soportes, contenidos, origen y valor cultural (fondos museográficos, documentales, administrativos y bibliográficos). O también puede ser un proceso que explica la forma que se ejecuta el trabajo en los diferentes departamentos y así ejecutar de manera eficiente sus funciones. De allí radica su importancia, puesto que se debe mostrar la información, producirla, conservarla y difundirla como parte del conocimiento accesible a la sociedad.

Dado lo anterior, el Ministerio de España editó el Informe final de la Comisión de Normalización Documental de Museos, que trabajó entre 1993 y 1996 en la redacción de una propuesta de organización de un sistema documental de museos, estructurándose en cuatro niveles de normalización: los elementos que conforman el sistema, las estructuras de información utilizadas para la descripción y catalogación de las colecciones y otros conjuntos documentales del museo, los procedimientos y secuencias de trabajo para la gestión museográfica, y la terminología técnica utilizada. (Carretero Pérez, A., Chinchilla Gómez, M., Barraca de Ramos, P., Adellac Moreno, M. D., Pesquera Vaquero, I., 1998)

Por otro lado, EVE Museos e Innovación (2022) comenta que es importante al conceptualizar un museo tener en cuenta toda la actividad de la institución, siendo relevante el diseño de un edificio de museo, el cual, debe poseer una estructura óptima para los diferentes espacios que requiere y que dé a conocer el conocimiento de las colecciones. De esta manera, permita ofrecer mayor percepción y estudio de las exposiciones, generando las condiciones necesarias para el almacenamiento de colecciones, monumentos históricos y culturales, y para la organización de trabajos de investigación y educación. Finalmente, su diseño debe tener en cuenta factores ambientales y tecnológicos funcionales actualizados para museo y sus visitantes.

2.3.4.- Estudio de visitantes de museos

Pérez Santos (2000, p. 19-20) explica que los museos nacen a partir del coleccionismo en la Época del Renacimiento, en donde parte del origen de los grandes museos europeos se refieren a las cámaras de las maravillas, cámaras artísticas, gabinete de curiosidades y otras colecciones privadas de aristócratas y monarcas. Por esta razón el museo nace con las piezas y objetos que poseían con el fin de coleccionarlo y conservarlos. Dado lo anterior, el público era escaso y reducido, en donde por ejemplo en el Museo del Prado, en el año 1820 se ameritaba una autorización escrita por un personal de la Corte para poder visitarlo.

Los museos desde sus inicios se encuentran en constante cambios, en donde en el siglo XIX mantienen su fin, pero en el siglo XX con la revolución científica y la Revolución Francesa, el público que lo visita no es solamente para contemplarlo y tampoco forman parte de una élite cultural, sino que presentan diferentes niveles de instrucción y con actitudes variadas, en donde generan que el museo comience a preocuparse por el público que lo visita. Entonces se puede decir, que el nacimiento de los museos forma un momento histórico caracterizado por los cambios científicos, políticos y sociales que darán lugar a la sociedad actual.

De igual manera, Pérez Santos (2000, p. 49-50) comenta que existe el término Visitor Studies (estudios de visitantes o estudio de público) para hacer referencia a todos los estudios e investigaciones relacionadas con los visitantes, no solo de museos y exposiciones tradicionales, sino otros centros de divulgación científica y cultural como son los zoológicos, los centros de exposiciones científicas, los parques naturales, los acuarios, entre otros.

Asimismo, la referencia de evaluación de exposiciones fue la forma más conocida pero que no son lo mismo de un estudio de visitantes, sino que dicha evaluación forma parte del estudio. En donde, se deben incluir la valoración de una exposición, con el público que la observa, quien la produjo, quienes la acompañan (por ejemplo, las guías de sala) y de los especialistas (investigadores) que las crearon.

Por otra parte, el Consejo Internacional de Museos (2007) muestra que un museo debe tomar consciencia del tipo de público que recibe en realidad y del que trata de atraer, siendo la idea que estos usuarios potenciales conozcan lo que un museo le puede ofrecer, rompiendo, por ejemplo, dificultades como el precio de la entrada; si posee o no ascensores para personas con discapacidad motora o cuando el personal del museo no acepta con mucho agrado a los visitantes acompañados de niños. Los profesionales deben diagnosticar estos problemas y adoptar las medidas para solucionarlos. Es por ello, que los servicios a los visitantes permiten al museo adquirir una buena reputación.

Pérez Santos (2000, p. 62), expresa que la American Association of Museums (AAAM), a través del Committee on Advance Research and a Evaluation (CARE), define los estudios de visitantes como: “El proceso de obtención de conocimientos sistemático de y sobre los visitantes de museos, actuales y potenciales, con el propósito de incrementar y utilizar dicho conocimiento en la planificación y puesta en marcha de aquellas actividades relacionadas con el público”.

Estos estudios son importantes, como comenta Screven (1993) puesto que los museos son lugares cómodos para aprender sobre arte, ciencia, historia y cultura como lo deseen mostrar, sin necesidad de tener como en los colegios exámenes que obliguen a prestar atención, allí lo hacen porque desean. Aunque los museos poseen este potencial educativo deben conocer acerca de las necesidades del público para entender el contenido de las exposiciones que muestran, generándose la importancia de ejecutar estudios de usuarios en las salas expositivas.

Asimismo, como expresa EVE Museos e Innovación (2023) que los estudios de visitantes van relacionados con el diseño de exposiciones para crear experiencias novedosas para las personas. Asimismo, es importante resaltar el trabajo investigativo que debe tener una exposición, y así conocer como los visitantes interpretan el contenido exhibido. Y en un artículo del 2021, indican que la conexión entre un museo y el visitante pretende ser más estrecha con la colección que poseen, no estando limitada al tiempo que la persona se encuentra en las salas sino en lo que se lleva para su casa cuando sale del museo.

De igual forma, EVE Museos e Innovación (2018) comenta que existe mucha aglomeración en los museos populares, haciéndose difícil controlar tanto flujo de personas, provocando un exceso de visitantes en el espacio expositivo. Dada esta variable se han hecho estudio de visitantes para verificar el comportamiento de ellos y así mejorar la atención al público. Es por ello, la importancia de estos estudios, que muestran los patrones de actividad y actitud de las personas, para saber gestionar dinámicamente el flujo de visitantes y la congestión del museo, teniendo en cuenta los factores relacionados con el tiempo de estadía de cada persona, así como las posibles ventajas del diseño espacial de las exposiciones. Además, sugiere la implementación de exposiciones virtuales que pueden ser vistas desde un teléfono, computadora, entre otros. Este punto fue

importante para aplicarse en la época de pandemia, que mantuvo activado en cierta manera, las visitas en el museo a través de los recursos tecnológicos.

EVE Museos e Innovación (2024) reseña que esta diversidad de visitantes en los museos es uno de sus grandes valores, representando un gran desafío para estas instituciones lograr satisfacer las necesidades de sus visitantes. Es por ello que es importante comprender sus expectativas con referencia a adaptar la forma de presentar las exposiciones para todo tipo de público, también al facilitar la participación mental y física de los visitantes con las exposiciones y los objetos expuestos; asimismo, fomentar la interacción entre los visitantes, especialmente en los grupos (familiares, amigos, niños, estudiantes) que muchas veces vienen acompañados y desean pasar un tiempo diferente en el museo.

Otro artículo de EVE Museos e Innovación (2024) muestra el legado del Dr. John H. Falk (nacido en Estados Unidos, 1948) quien ha investigado el aprendizaje de libre elección en estudios de visitantes en museos, el cual propone un modelo enfocado en las motivaciones relacionadas con la identidad, dejando a un lado los tradicionales análisis demográficos. Falk identifica cinco categorías de motivaciones de las visitas en el museo:

- Las personas exploradoras son aquellas impulsados por la curiosidad y las ganas de aprender.
- Los facilitadores son las personas que asisten al museo para compartir lo aprendido con sus hijos, familiares, entre otros.
- Los buscadores de experiencia, les gusta adquirir nuevas ideas y disfrutar de lo maravilloso en un museo.
- Los profesionales o aficionados son los que tienen un interés específico en su visita.
- Los recargadores son las personas que buscan reflexión, rejuvenecimiento o simplemente disfrutar de las instalaciones del museo.

Estas categorías reflejan roles temporales que los visitantes adoptan basados en sus necesidades y realidades en momentos específicos.

Basado en lo anterior, este enfoque permite a los museos diseñar experiencias personalizadas y relevantes con la diversidad de público que lo visita, es decir sugiere la implementación de herramientas de marketing, con diseño de exposiciones tanto en físico como digitales, así como otra forma de interacción con los visitantes, que según Falk los museos se mantendrían relevantes y exitosos en la era del conocimiento, adaptándose a los cambios y a las experiencias de los visitantes.

Otro artículo de EVE Museos e Innovación (2024), comenta que el departamento de educación debe implementar estrategias educativas y de participación pública en los museos, siendo el enlace entre las colecciones y su público, adoptando un enfoque inclusivo, referido a:

- Puntos de acceso con múltiples perspectivas: Se relaciona con los gustos variados del público y que procure conectar con diferentes temáticas, haciendo una enriquecedora experiencia.
- Programas y formatos inclusivos y específicos para grupos destinatarios: Adaptar encuentros a diferentes grupos de visitantes, por ejemplo, que posean diferentes edades o cultura, personas con discapacidades visuales, grupos de discusión para expertos, actividades familiares, entre otros.
- Regla de los dos sentidos: Incorporar experiencias que estimulen los sentidos, como oído, vista, tacto y así generar otras dinámicas de participación de los grupos visitantes.
- Regla de la rueda-pie: Que el museo sea accesible a todo público, sobre todo a aquellos que utilizan sillas de ruedas, coches de niños, entre otros.

- Textos orientados al visitante: Que los textos y su presentación visual sea amigable, escrita en varios idiomas, incluyendo Braille, lengua de signos y lenguaje sencillo.
- Sistemas de orientación inclusivos: Implementar sistemas de orientación que sean accesibles y útiles para todas las personas.
- Equipo de mediadores de diversos orígenes: Contar con personal capacitado para mediar cualquier situación que se pueda presentar.

En fin, se pueden cumplir los objetivos propuestos, haciendo ajustes en la planificación que se tiene, que sean complemento con todas las áreas y departamentos del museo, que se trabaje en equipo, para reforzar el papel de los museos como instituciones fundamentales para la cultura y la educación en la sociedad contemporánea.

Adicionalmente, en EVE Museos e Innovación (2024) en un artículo referido a las experiencias del museo, reseñan que según Packer y Ballantyne (2016) es difícil definir la experiencia del visitante en museos sin ir más allá de lo convencional, por lo que proponen cuatro categorías para entender dicha experiencia en el museo:

- Experiencia como flujo de conciencia: Siendo un enfoque antropológico, se verifica la visión de cómo la conciencia humana procesa los eventos y las actividades, desde su propia percepción, sin intermediarios.
- Experiencia como respuesta subjetiva a un evento o estímulo: Con una perspectiva psicológica, se refiere a como las personas reaccionan subjetivamente a los estímulos, siendo sus respuestas emocionales y cognitivas.
- Experiencia como impresión memorable: Esta experiencia es la que el visitante tendrá por mucho tiempo en su memoria.
- Experiencia como oferta diseñada o escenificada: Es relativa a la visita misma enfocándose a lo diseñado en el museo.

Asimismo, Pekarik y otros (1999) desarrollaron una clasificación empírica de las buenas experiencias de los visitantes de los museos. Siendo las siguientes:

- Experiencias objétales: Referido a la apreciación del objeto, en donde puede quedar encantado por su belleza.
- Experiencias cognitivas: Relacionada con el enfoque intelectual dejado por la exposición, ampliando los conocimientos del visitante.
- Experiencias introspectivas: Enfocada en los sentimientos y reflexiones personales dejadas por la visita al museo, permitiendo conectar con las exposiciones presentadas o con los recuerdos que se tengan.
- Experiencias sociales: Basado en la interacción con amigos, compañeros, familiares entre otros, durante la visita al museo.

Con lo anterior, se demuestran las diferentes formas de entender a los visitantes, basados en sus experiencias, en la diversidad del público que asiste al museo y cómo es su reacción ante lo presentado.

Igualmente, Liu (2008) también reseñado en el artículo anterior, propone que, para diseñar exposiciones, los museos deben llevar a cabo estudios de visitantes, clasificados en tres categorías:

1. Estudios de evaluación: Referido a evaluar la solicitud hecha y efectuarla con exposiciones basadas en los resultados hallados.
2. Estudios de mercado: Se origina para conocer los gustos, opiniones y emociones de los visitantes, luego de visualizar las exposiciones.
3. Estudios exploratorios de evaluación teórica: Relacionado con investigaciones académicas relacionada con el comportamiento de los visitantes.

En resumidas cuentas, se puede denotar la complejidad para la creación de la experiencia del visitante en los museos, puesto que son entidades culturales dinámicas, que deben tener enfoques amplios que abarquen los aspectos tangibles como intangibles de la visita. Tal es el caso, de ajustarse a la era digital y las preferencias individuales de cada persona, fomentando un aprendizaje significativo y una conexión emocional profunda. Si se llegase a cumplir esta premisa, los museos tendrán más auge e impacto en la sociedad contemporánea.

Finalmente, los estudios de visitantes son necesarios para conocer el impacto que generan las obras expuestas, para conocer si el fin del museo se está cumpliendo, para poder lograr los objetivos requeridos y poder fomentar la cultura que albergan. Asimismo, Cousillas (1997), complementa que se debe poseer una política cultural que identifique las posibilidades vigentes en la sociedad, para usar e interpretar el patrimonio cultural de una nación, no solo con interés académico, sino dándole una verdadera importancia de la gestión del patrimonio cultural y la planificación de las nuevas funciones de los museos en el mundo contemporáneo.

2.4.- Bases legales

2.4.1.- Marco jurídico internacional de los museos

El Consejo Internacional de Museos (ICOM) es una organización no gubernamental que establece estándares profesionales y éticos para las actividades de los museos. Como foro de expertos, hace recomendaciones sobre cuestiones relacionadas con el patrimonio cultural, promueve la creación de capacidades y avanza el conocimiento. ICOM es la interrelación de los profesionales de los museos a nivel internacional, aumentando la conciencia cultural pública a través de redes mundiales y programas de cooperación. Actualmente, cuenta con: 44.686 miembros en 138 países; 119 Comités Nacionales; y 32 Comités Internacionales. Algunos Comités Nacionales están también organizados en el ámbito regional en Alianzas Regionales para reforzar su actividad, existiendo 18 Asociaciones Internacionales afiliadas a ICOM.

El Consejo Internacional de Museos es la organización mundial líder en el ámbito museístico, siendo sus Estatutos el documento básico de la organización. Lo complementan el Reglamento Interno del ICOM y el Código de Deontología del ICOM para Museos. Sus actividades responden a las necesidades de los profesionales de los museos y se centran en los siguientes temas: Cooperación e intercambio profesional, divulgación de los conceptos básicos sobre el mundo de los museos y mayor atención al público, formación del personal, mejora de los estándares profesionales, defensa de la ética profesional, preservación del patrimonio y lucha contra el tráfico ilícito de los bienes culturales. (Consejo Internacional de Museos, 2022)

2.4.2. Marco jurídico nacional de los museos

El Estado venezolano ha sido el responsable de la conservación del patrimonio cultural, basados en la normativa internacional establecida principalmente por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO); de esta manera, el país se ha suscrito en las siguientes legislaciones: Ley Aprobatoria de la Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura; Ley Aprobatoria de la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural; Recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Con referencia a la legislación nacional, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su Capítulo VI referido a los Derechos Culturales y Educativos, en sus artículos 98, 99, 100 y 101 se relacionan al área cultural del país, donde los museos son garantes de ese patrimonio.

Para el 19 de noviembre de 2014, el presidente Nicolás Maduro, mediante el poder habilitante otorgado por la Asamblea Nacional del 8 de octubre de 2013, decreta la puesta

en vigor de la Ley Orgánica de Cultura, aprobada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.154, Decreto N° 1.411.

Tiene por objetivo, enmarcado dentro de los lineamientos y obligaciones que establece la Constitución, la promoción y defensa de la identidad cultural venezolana, prestando especial atención al patrimonio indígena y afrodescendiente, para consolidar la cultura como derecho humano irrenunciable reconociendo la diversidad e interculturalidad en conformidad con los principios de igualdad e identidad nacional. Entre los artículos referidos a museos se tienen: el 9 con relación a la cultura y la educación, el 22 con la integración de las nuevas generaciones de cultoras y cultores y el 33 referido al Sistema Nacional de Museos. (Ley Orgánica de Cultura, 2015).

En siglo XXI, se reconoce la importancia de preservar el Patrimonio Cultural bajo los lineamientos del Plan de la Patria 2019-2025, haciendo el reforzamiento de la importancia del patrimonio cultural de la República. Con su Objetivo Histórico N° 1, (apartados 1.1. y 1.5.), Objetivo Histórico N° 2 (2.3.3, 2.3.10, 2.5.4, 2.7.1), sobretodo con el Gran Objetivo Histórico N° 5 que se refiere a “Contribuir con la preservación de la vida en el planeta y la salvación de la especie humana” (5.3, 5.5.1). (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, s.f.).

Siendo la legislación vigente: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Protección y Defensa del Patrimonio Cultural (artículo 10, apartado 16 referido a los museos en específico) y la Ley Orgánica de Cultura. Estos son los instrumentos legales que le dan importancia a los bienes culturales y la responsabilidad a los entes gubernamentales, para las acciones de mantenimiento de los valores culturales en el país.

CAPÍTULO III. –METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Tipos de investigación

Los trabajos de investigación científica son procesos que se deben llevar a cabo para solucionar problemas, producir nuevos conocimientos y dar respuesta a inquietudes en la materia. Es por ello, que esta investigación se refiere a:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2006, p. 31)

Es por ello, que la presente investigación es descriptiva, de tipo monográfico, ya que extrajo los datos de la realidad, para ejecutarlos en las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional (GAN), revisando sus características individualmente y de modo preciso se compararon entre ellas, y así se alcanzaron los objetivos planteados en la investigación.

3.2.- Diseño de investigación

Contó con una investigación de campo o diseño de campo:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2006, p. 31)

De igual forma, es no experimental:

La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente). (Arias, 2006, p. 34)

Esta investigación fue no experimental porque no se construyeron situaciones, sino que se observaron situaciones existentes tal cual como se encuentran en la realidad, no provocadas intencionalmente, siendo transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único y de forma estándar. Posteriormente, se diseñó el instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2006, p. 68), para obtener las conclusiones y recomendaciones del tema.

3.3.- Población y muestra

Arias (2006,) comenta que:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)

La población que se estudió fueron los visitantes de las exposiciones de la Galería de Arte Nacional (GAN), la cual es un aproximado mensual de 920 personas, según los datos suministrados por el personal de sala adscrito al Departamento de Seguridad de la GAN.

Asimismo, Arias (2006) reseña que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p. 83) Entonces para que el estudio tenga validez y confiabilidad, se empleará una muestra probabilística y estimar la media poblacional, ejecutando la siguiente fórmula, para admitir un error estándar menor de 0,01 y una confiabilidad de 95%:

$N =$ Población de estudio = 920 personas mensuales

$n =$ Muestra

$n' =$ Aproximación de la muestra

$s^2 =$ Varianza de la muestra = $p(1 - p)$, como $p = 0,95$, entonces $s^2 = 0,95(1 - 0,95)$

$se =$ Error estándar de la distribución muestral = 0.01

$\sigma^2 =$ Varianza de la población = error estándar al cuadrado $[se]^2 = (0.01)^2$

Se sustituyen los términos con los siguientes valores:

$$s^2 = 0,95(1 - 0,95) = 0,0475 = 475$$

$$n' = \sigma^2 / (se)^2 = 0,0001$$

El tamaño de la muestra será:

$$n' = \frac{475}{0,0001} = 4750000$$

$$n = \frac{n'}{N} = \frac{4750000}{920} = 5163,04$$

Este dato de 5163,04 personas se va a aproximar por exceso, quedando la muestra de la investigación de 5163 personas a encuestar. (Benítez, 2015, como se citó en Calero Vinelo, 1978).

De igual manera, dentro de la muestra se tienen entrevistas informativas a profundidad: a un conservador, un registrador, un educador, un gerente de museo, dos profesores universitarios, un experto en estudio de visitantes, un museólogo/museógrafo, arrojando un total de ocho personas, y así conocer el punto de vista de estas personalidades, acerca de un estudio de visitantes en la Galería de Arte Nacional (GAN).

El panel de entrevistados son los siguientes:

3.3.1.-Entrevistados

La investigación realizó entrevistas informativas con un panel de especialistas, relacionados con los museos, buscando obtener datos de fuentes vivas, para ampliar la información y conocer sus puntos de vista, a través de las preguntas enfocadas a la temática. A cada uno de ellos, reseñados a continuación, se les solicitó un resumen curricular, se les preguntó algunos enunciados igual y otros específicos, dependiendo del perfil del entrevistado.

Tabla N° 1: Panel de entrevistados

Nombre y apellido	Profesión	Especialidad	Datos de contacto	Correo electrónico
Robín Hernández	Museología e Historia del Arte	Conservador	0414-1114740	robineleazar@gmail.com
Hayram Suárez	Artes Plásticas, mención Gráfica	Registrador	0412-6038358	rosabueno255@gmail.com
Yoneida Molina	Profesora en Educación Comercial	Educador	0414-2651813	yonedmv19@gmail.com
Clemente Martínez	Museólogo / Museógrafo	Gerente de museo	0412-7006724	clementemartinez@gmail.com
Carlos Andrés García	Museólogo / Museógrafo	Profesor universitario	0426-9177931	cg0207349@gmail.com
José López	Bibliotecólogo	Profesor universitario	0424-1730949	jjrlopezs@gmail.com
Armando Gagliardi	Historia del Arte y Educación	Experto en estudio de visitantes	0412-1275462	armando.gagliardi@gmail.com
Johan Rojas	Museólogo	Museólogo	0424-1957543	johanrp@gmail.com

Fuentes: Elaboración propia, 2024.

3.3.1.1.- Mensajes enviados vía correo electrónico

A los entrevistados se les envió el siguiente correo electrónico:

Buenas noches, mi nombre es Marielys Lorena Machín Alemán (C.I. 17.958.193) soy estudiante de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, actualmente me encuentro desarrollando mi Tesis de Grado cuyo título es “Estudio de la percepción de los visitantes de las salas 1 y 2 de la Galería de Arte Nacional (GAN). Caracas, Venezuela”, para complementar la investigación, quería solicitarle, por favor, su síntesis curricular señalando su cargo actual que desempeña y hacerle las siguientes preguntas:

1. ¿El horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?
2. ¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?
3. ¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?
4. El gerente de museo contestará: ¿Qué factores toma en cuenta para hacer la programación expositiva de la GAN?
5. Esta pregunta se le realizará al educador y al gerente de museo: ¿Ofrecen visitas, servicios y propuestas educativas acordes a los intereses y características de la comunidad artística, educativa, grupos organizados y entornos cercanos que visitan las salas expositivas de la GAN?
6. ¿Considera usted que el personal de educación, eventos y seguridad que labora en la GAN es suficiente para cubrir las actividades realizadas y estar atentos en las salas? Esta pregunta se les realizará al educador y al gerente de museo.
7. La interrogante que se describirá a continuación es para los profesores universitarios: ¿Recomendaría usted a que sus estudiantes y amigos visiten la GAN?
8. El registrador, conservador, educador, museógrafo y museólogo responderán esta pregunta: ¿Qué considera usted que se debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el museo para cumplir su fin?

9. Para el experto en estudio de visitantes: ¿Cuáles son las sugerencias para realizar un correcto estudio de públicos?

10. Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

Vale acotar, que la información que proporcione será de uso exclusivo para la investigación académica.

Quedo de usted, gracias por su atención,

Se despide atentamente,

Marielys Lorena Machín. Telf. 0412-3730758

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.- Técnicas de recolección de datos

Arias expresa que las técnicas e instrumentos de recolección de datos “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (2006, p. 67), están asociadas al problema, los objetivos y el diseño de investigación. Para ello, se aplicará:

La encuesta, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Arias, 2006, p. 73)

Las entrevistas estuvieron dirigidas a especialistas en el área, donde se ejecutaron en un tiempo y se hicieron semiestructuradas. Además, se realizó:

La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (Arias, 2006, p. 74).

Finalmente, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario mixto, con preguntas abiertas y cerradas, al visitante de las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional, para desarrollar los objetivos del proyecto.

3.4.2.-Instrumentos de recolección de datos

La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (Arias, 2006, p. 74).

Finalmente, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario mixto, con preguntas abiertas y cerradas, al visitante de las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional, para desarrollar los objetivos del proyecto. Este cuestionario realizado en las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional (GAN) se encuentra disponible en el anexo N° 1 del trabajo.

3.5.-Técnicas de análisis y representaciones de la información

El modelo de procesamiento de datos obtenidos fue categorizando los resultados, para identificar de manera clara y precisa los datos suministrados, en gráficos tipo torta con su análisis respectivo. Además, con las entrevistas informativas se reseñarán tal cual sean descritas, luego se identificaron los puntos comunes y divergentes de cada uno de los entrevistados. De esta manera, se determinaron las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

El cuadro se realizó por cada pregunta realizada y al final se le colocó la conclusión obtenida, como se muestra a continuación:

Entrevistado	Puntos comunes	Puntos divergentes

Esto con el fin de demostrar la conexión del museo y el público visitante, pues se pretende ser más estrecha para poder cumplir sus metas. Es por ello que se crearon estos instrumentos de recolección de datos, con el fin de ejecutar la propuesta investigativa y así poder establecer la percepción de los visitantes en las salas expositivas (piso 1 y 2) de la Galería de Arte Nacional (GAN). De esta manera, se obtuvieron las conclusiones y las recomendaciones para mejorar los procesos y fines de las investigaciones con miras a una mayor atracción, divulgación y difusión de un público más amplio y de los procesos museográficos, acordes a los objetivos de las exposiciones en el museo.

3.6. Etapas de la investigación

Arias (2006, p. 93) comenta que la investigación es un proceso para solucionar problemas del saber, al obtener y producir nuevos conocimientos. Es por ello, que comprende las siguientes etapas: la planificación que consiste en trazar el plan de la investigación a realizar; la ejecución referida a llevar a cabo la investigación; la divulgación que muestra el informe final, con los resultados y conclusiones del proyecto por diversas vías, bien sea por medio de publicaciones científicas, ponencias, páginas en Internet, entre otros.

En este contexto, la investigación fue realizada, ejecutando las siguientes etapas:

1. La planificación del proyecto, que incluye la revisión de fuentes documentales, tanto impresas como electrónicas.
2. Verificación de la información localizada en las fuentes.
3. Lectura de los documentos disponibles.
4. Elaboración del esquema preliminar o tentativo de la investigación.

5. Se previeron los recursos materiales, humanos y económicos.
6. Ejecución del proyecto trazado, cumpliendo los objetivos propuestos, al elaborar y al efectuar las encuestas.
7. Recolección de datos mediante la lectura evaluativa y la elaboración de resúmenes.
8. Análisis e interpretación de la información recolectada en función del esquema preliminar.
9. Formulación del esquema definitivo y desarrollo de los capítulos del trabajo de investigación.
10. Para concluir, se elaboró el informe final con los resultados, introducción y conclusiones obtenidos, de todo el proyecto ejecutado. (Arias, 2006)

CAPÍTULO IV. – ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1.- Percepciones de los visitantes

En el presente apartado se indica los resultados de las encuestas aplicadas a los visitantes de las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional en los meses de diciembre 2023 a febrero 2024. De ahí que se realizó un estudio piloto a cinco personas que visitaron las salas expositivas, arrojando los siguientes ajustes:

- La extensión del cuestionario se redujo, puesto que había preguntas redundantes.
- Se eliminaron preguntas innecesarias para responder los objetivos de la investigación.
- Se especificó el perfil de la Galería de Arte Nacional (GAN), ya que muchos visitantes no conocen los términos.
- Se detalló el motivo de su visita al museo.
- Se modificó la perspectiva del visitante con lo observado en las exposiciones, con opciones negativas y positivas.
- Se especificó los términos de expresiones y géneros artísticos, para hacer más detallado el interés del visitante.
- En la parte de recursos humanos se amplió a todo el personal del museo y no solo al que se encuentra dentro de las salas expositivas.

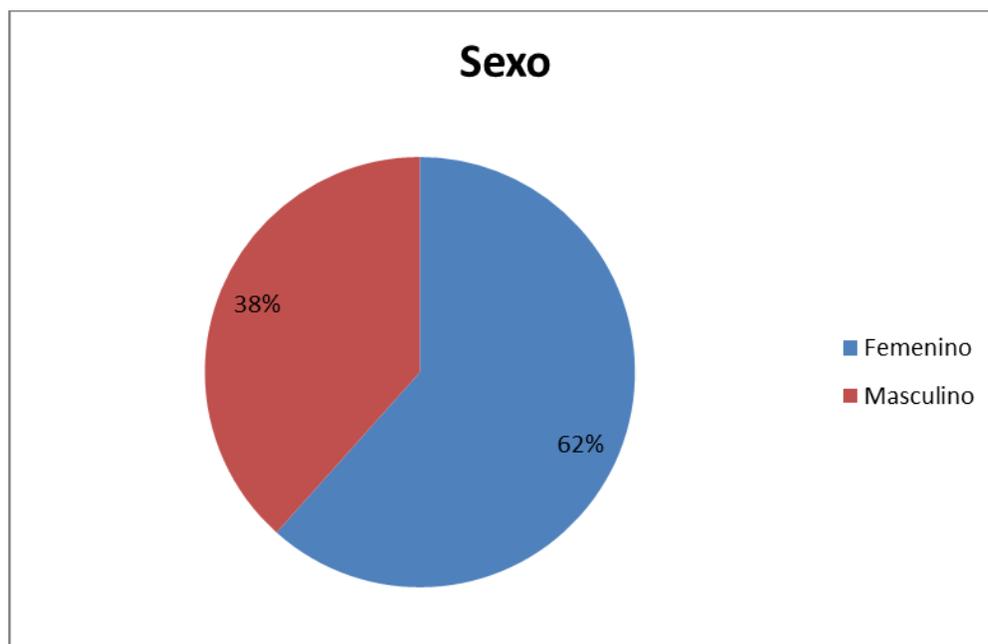
Con lo anterior expuesto, se realizaron los cambios efectuando la encuesta a la muestra de la investigación referida a 310 personas que visitaron la GAN en los meses de diciembre 2023 a febrero 2024. A partir de enero, se aprovechó que el Museo retomó su horario habitual que tenía antes de pandemia, de martes a domingo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., exceptuando los fines de semana y días feriados que apertura sus puertas a las 10:00 a.m., permitiendo obtener los siguientes resultados:

PARTE I. Visitantes

Cuadro de origen N° 1

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	119	38 %
Femenino	191	62 %

Gráfico N° 1: Sexo



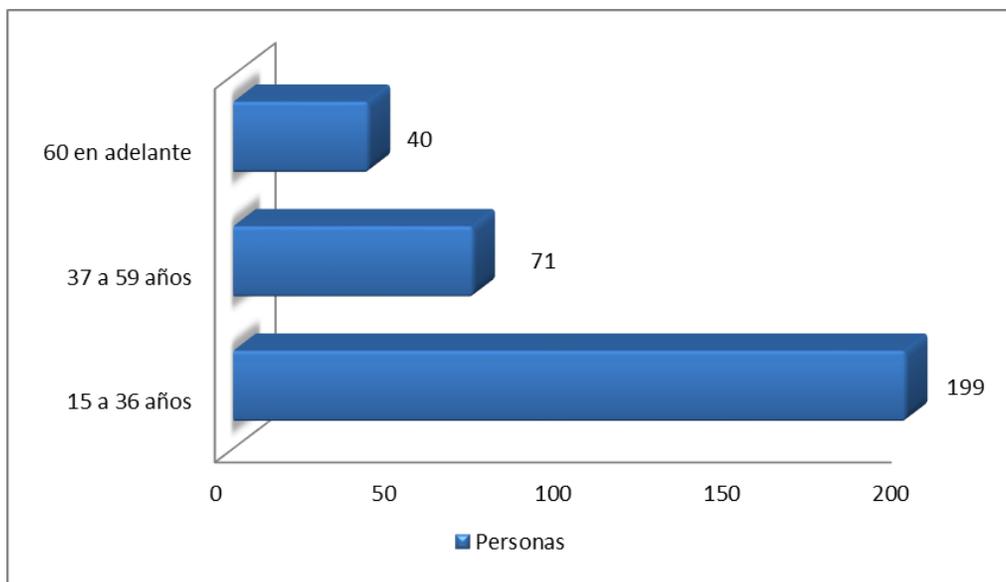
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 1: en este gráfico se observa que, como parte de las visitas de las salas de la Galería de Arte Nacional (GAN), 62 % corresponde a la categoría de mujeres mientras que 38 % de los que asisten a los espacios expositivos del museo son hombres. La mayor tendencia en este caso indica, claramente, que el mayor número de público que reciben estos espacios es de género femenino. Este aspecto se convierte en dato relevante a la hora de concretar exposiciones y eventos educativos y comunitarios. Sin duda, este elemento influye en los procesos de planificación museológica e incide en las ofertas que la GAN podría considerar para este segmento.

Cuadro de origen N° 2

Edades	15 a 36 años	37 a 59 años	60 en adelante
Personas	199	71	40

Gráfico N° 2: Edades



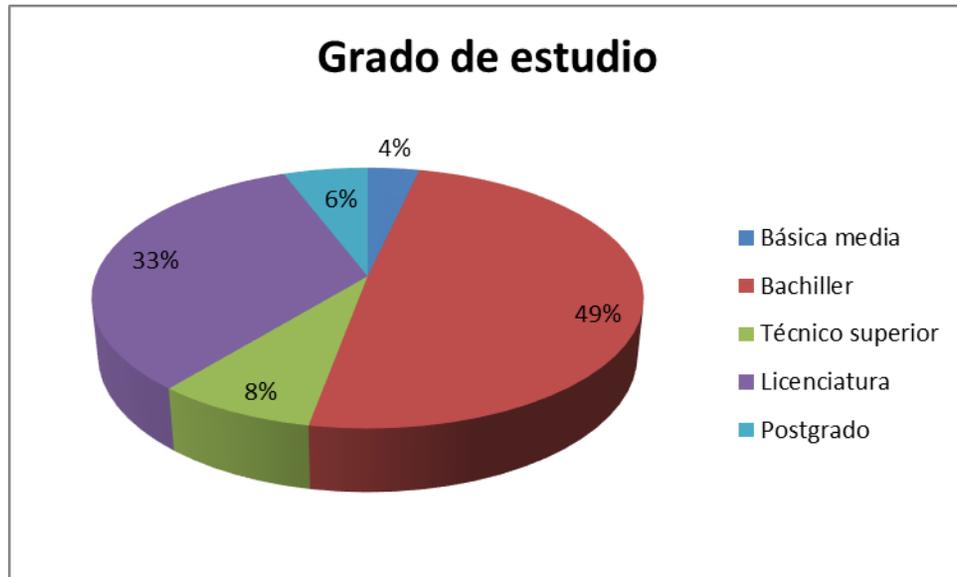
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 2: en este gráfico se analizó que en el registro de la población de visitantes la mayor cantidad de personas están comprendidas entre los 15 y 36 años, con un total de 199 personas. Asimismo, entre las edades de los 37 años a 59 años corresponden a 71 personas, y de 60 años en adelante 40 personas encuestadas. Reflejando que la mayor cantidad de público que visitó las salas expositivas, fue un público joven, donde la GAN debe estar atenta para hacer su programación expositiva en base a estas personas y a su vez incentivar las visitas al otro grupo de edades.

Cuadro de origen N° 3

Básica media	Bachiller	Técnico superior	Licenciatura	Postgrado
11	153	25	103	18

Gráfico N° 3: Grado de estudio



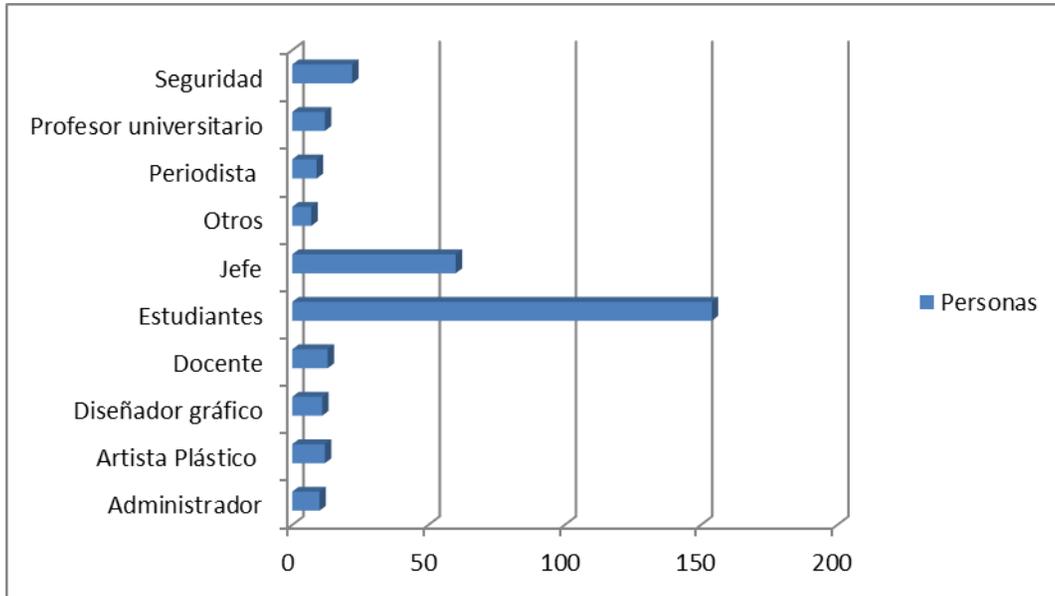
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 3: en este gráfico se expuso que el grado de instrucción de la población que visitó la Galería de Arte Nacional (GAN) en los meses de diciembre 2023 a febrero del 2024 fueron bachilleres con 49 %, seguido de una población con estudios en licenciatura con 33 %, también hubo un porcentaje de 8 % de técnico superior, 6 % de postgrado y 4 % de básica media. Esta pregunta complementa los datos sociodemográficos, puesto que la mayor cantidad de personas son bachilleres que pueden tener ciertas nociones de la temática del museo.

Cuadro de origen N°4

Administrador	Artista plástico	Diseñador gráfico	Docente	Estudiante	Jefe	Otros	Periodista	Prof. Universitario	Seguridad
10	12	11	13	154	60	7	9	12	22

Gráfico N° 4: Ocupación



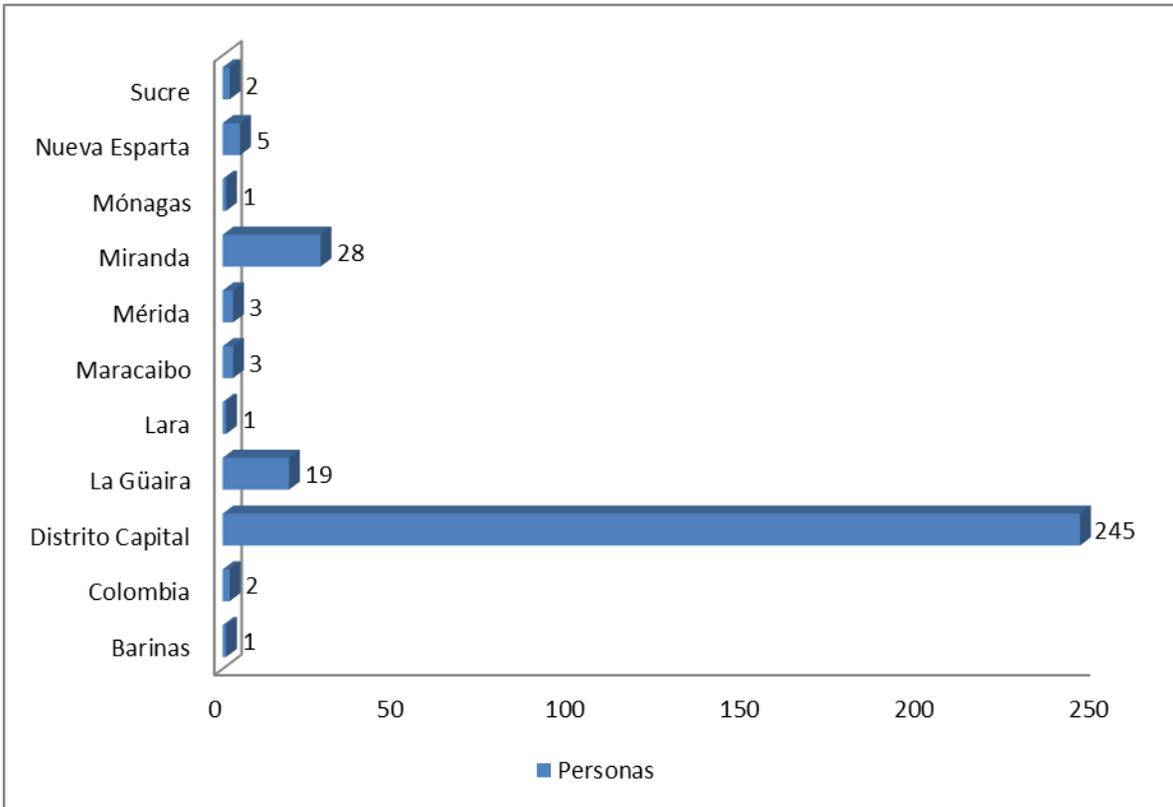
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 4: en este gráfico se muestra que la mayor cantidad de visitantes son estudiantes con 154 personas, luego les sigue una población de jefes en las áreas donde se desempeñan con 60 personas, siendo las otras ocupaciones, el grupo de menos personas, como seguridad, profesor universitario, periodista, diseñador gráfico, artista plástico y administrador. Este indicador demuestra que la Galería de Arte Nacional tiene una gran afluencia de estudiantes que requieren información adicional a la recibida en la educación formal.

Cuadro de origen N°5

Barinas	Colombia	Distrito Capital	La Guaira	Lara	Maracaibo	Mérida	Miranda	Monagas	Nueva Esparta	Sucre
1	2	245	19	1	3	3	28	1	5	2

Gráfico N° 5: Lugar de procedencia



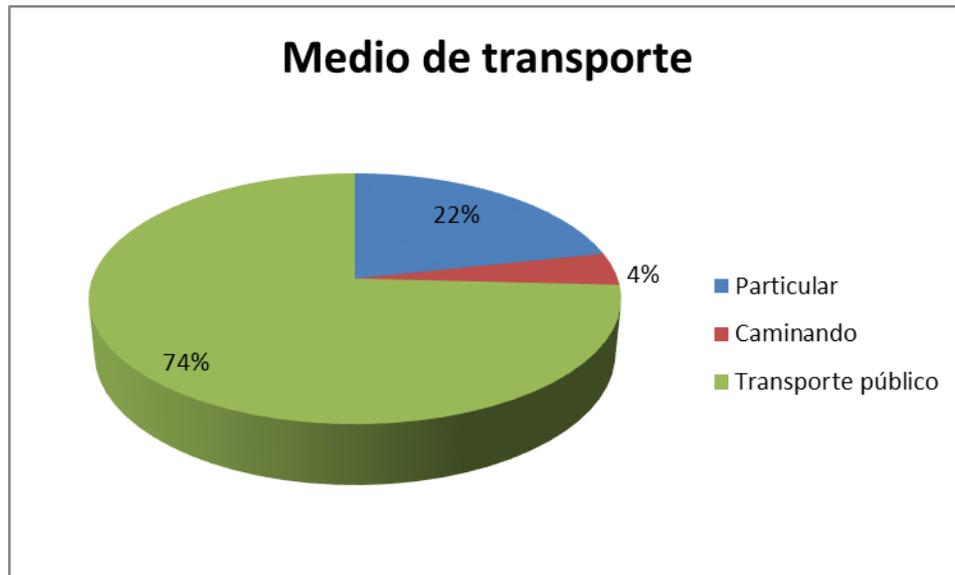
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 5: este gráfico apuntó que la población que más visitó la Galería de Arte Nacional fue del Distrito Capital con un cantidad de 245 personas, 28 provienen del estado Miranda, 19 personas de La Guaira y un pequeño grupo de 16, de distintos estados del país e incluso 2 extranjeros de Colombia. Esta pregunta incide en uno de los fines del museo, que es atender a las comunidades aledañas, entonces la Galería de Arte Nacional está cumpliendo sus proyecciones.

Cuadro de origen N°6

Particular	Caminando	Transporte público
67	13	230

Gráfico N° 6: Medio de transporte



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 6: en este análisis se indicó que 74 % de la población que visitó el museo se trasladó en transporte público, mientras que 22 % del público, llegó en carro particular y el resto de las personas que son 4 % asistió caminando a la GAN. Con este resultado, es evidente que el público visitante emplea el transporte público para ir a los lugares que desea, además, es necesario contar con estacionamiento para las personas que poseen vehículo particular. De esta manera, se puede lograr un exitoso ingreso de visitantes por todos los medios de transporte.

PARTE II. Servicios

Cuadro de origen N°7

Primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	No respondió
151	44	105	10

Gráfico N° 7: Frecuencia de visita



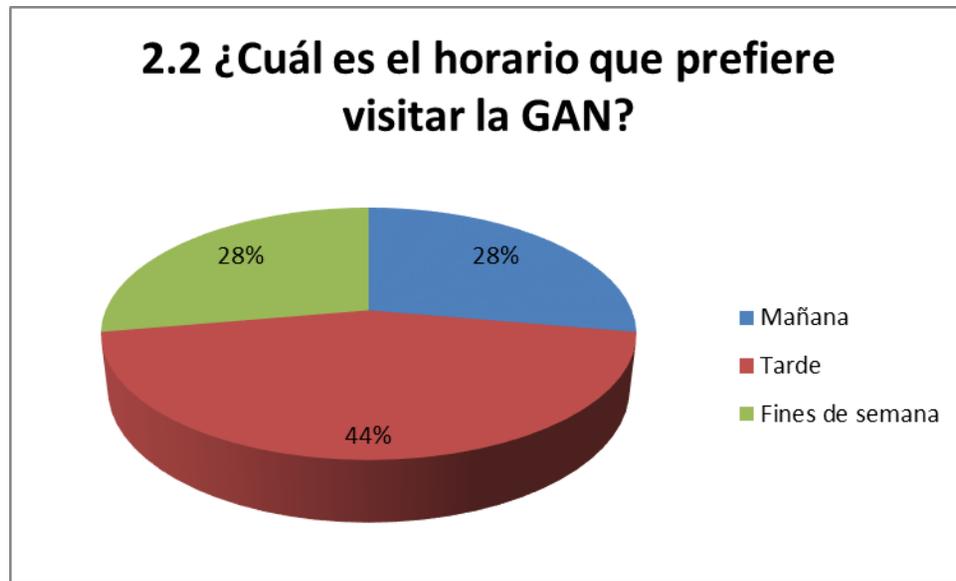
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 7: en este gráfico se señaló que 50 % del público visitante fue por primera vez, mientras que el 35 % del visitante asiste varias veces al mes, 15 % de público lo hace varias veces a la semana y 3 % no respondieron la interrogante. Este gráfico determina el interés por las visitas en los museos, al ser la primera vez, se debe dejar la intención de volver a los espacios expositivos y a las actividades que ejecute la GAN.

Cuadro de origen N°8

Mañana	Tarde	Noche
86	138	86

Gráfico N° 8: Horario de visita



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 8: en este gráfico se mostró que el mayor porcentaje de público que visita el museo prefieren hacerlo en el horario de la tarde, con el 44 % y el porcentaje restante de 28 % prefieren hacerlo en las mañanas o los fines de semana. Dado lo anterior, se denota que los horarios de mayor captación del público son en la tarde, dando como oportunidades realizar diversas actividades en ese tiempo.

Cuadro de origen N°9

Exposiciones temporales	Exposiciones permanentes	Actividades Educativas	Eventos	Casualidad	Otros
133	97	111	40	24	53

Gráfico N° 9: Motivo de la visita



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 9: en este gráfico se observó que el 29 % del público que visitó las salas de la Galería de Arte Nacional (GAN) lo hicieron por las exposiciones temporales, mientras que 21 % fue por las exposiciones permanentes, 24 % por las actividades educativas como lo son los talleres, conversatorios y visitas guiadas. El 12 % por otros motivos como: amor al arte o curiosidad; y 9 % por los eventos que allí se realizaron como conciertos, danza y teatro; y 5 % los visitó por casualidad. Con estas respuestas se muestra la importancia de las exposiciones en los museos, porque esto es lo que el público desea ver, obras de arte venezolanas expuestas en la GAN.

Cuadro de origen N°10

Sí	No	No respondió
85	220	5

Gráfico N° 10 : Información sobre la programación



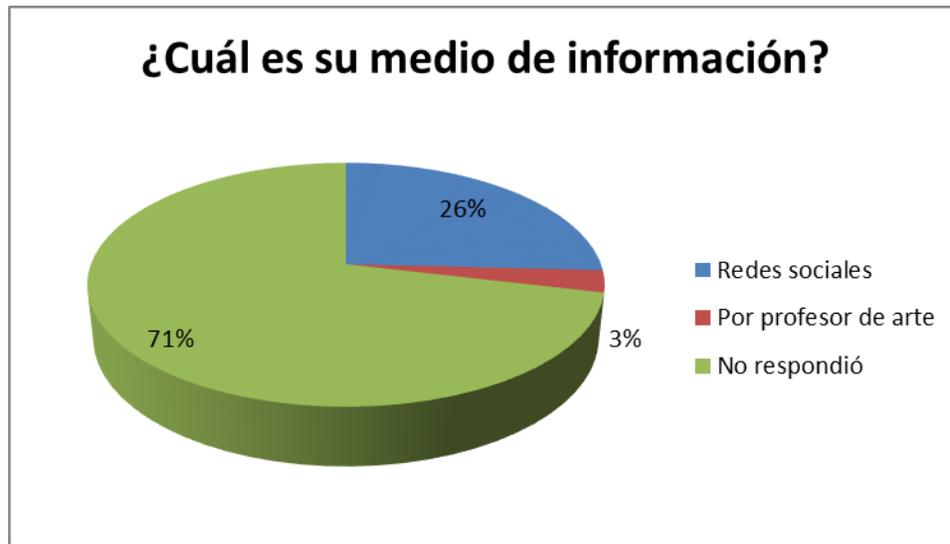
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 10: en este gráfico se observó que 72 % del público que visitó las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional (GAN) no está informado de la programación que ofrecen, mientras que 28 % restante sí lo está. Este número es referencia para que las autoridades o las personas encargadas de llevar la promoción, pues deben hacer énfasis en mejorar esta cifra y así poder hacer una buena promoción y divulgación de la programación de todas las actividades que ofrecen la GAN.

Cuadro de origen N°11

Redes sociales	Profesor de arte	No respondió
80	9	221

Gráfico N° 11 : Medio de información



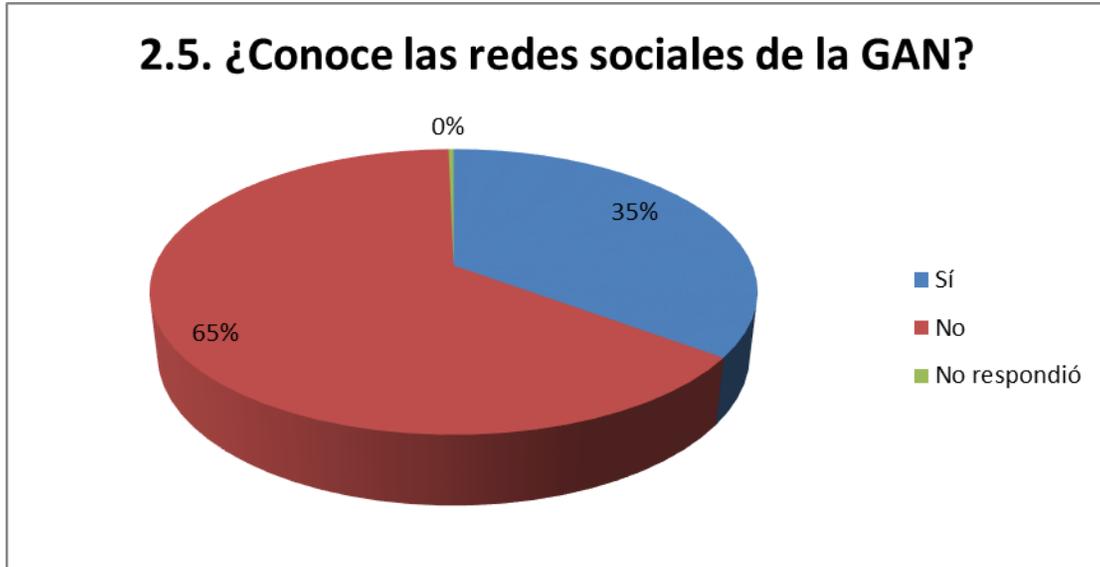
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 11: en este gráfico se observó que 71 % de las personas no respondieron, pero 26 % están informadas por medio de las redes sociales y 3 % se informó por el profesor de arte. El mayor porcentaje del público no está informado de la programación, y el que lo está, lo hace siguiendo las redes sociales, es importante este dato para que la persona o el departamento encargado de hacer publicidad, se idee una estrategia para hacer promoción, bien sea por redes sociales, por volantes reseñando las actividades, de esta manera, el público esté enterado semanal o mensualmente de las alternativas que ofrecen el museo, a través de sus diferentes plataformas de información.

Cuadro de origen N°12

Sí	No	No respondió
109	200	1

Gráfico N° 12 : Conocimiento de las redes sociales de la GAN



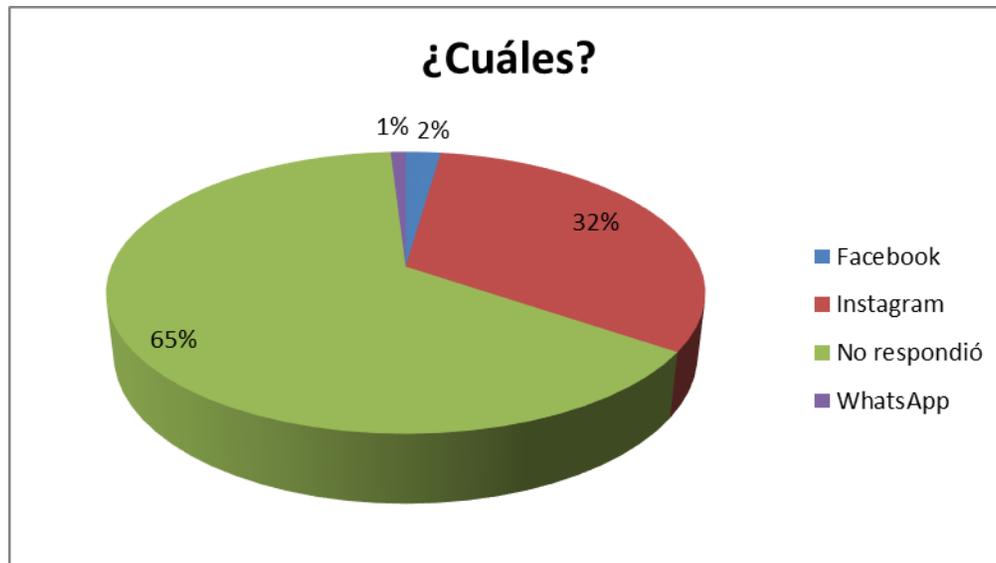
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 12: en este gráfico se identificó que 65 % de los visitantes no conocen las redes sociales de la Galería de Arte Nacional (GAN), mientras que 35 % si las conocen, con esta información es de suma importancia que los gerentes del museo la manejen, para darle una solución efectiva y oportuna para solventar esta problemática, porque de todo punto de vista, es un problema que el mayor porcentaje de las personas que visitan el museo no conozcan las redes sociales y sin dejar de darle seguimiento a este dato, para poder darle solución a esta desinformación por parte del público visitante. Asimismo, colocar en un sitio visible en la entrada las redes sociales que posee la GAN con códigos QR para darle también otra forma de promoción desde el museo.

Cuadro de origen N°13

Facebook	Instagram	WhatsApp	No respondió
7	100	3	200

Gráfico N° 13: Cuáles son las redes sociales más conocidas



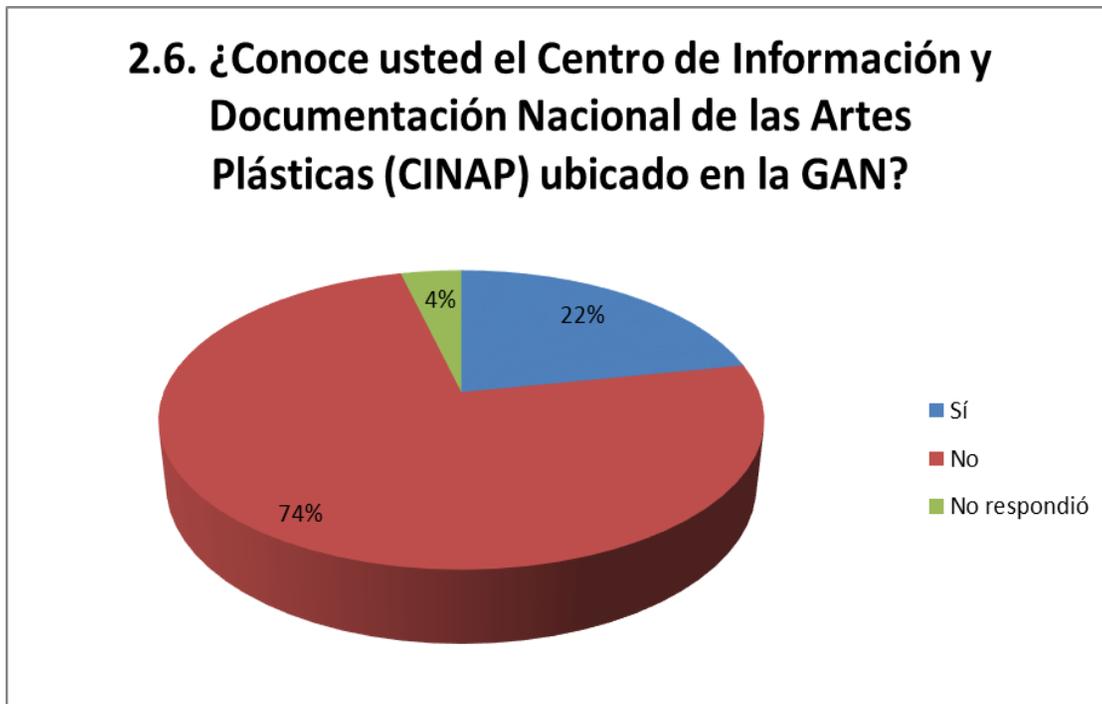
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 13: en este gráfico se refleja que la mayoría de las personas no respondieron la interrogante con (65 %), otros dijeron que las redes sociales que más conocen son Instagram con 32%, otras personas conocen el Facebook con 2% y la aplicación de mensajería WhatsApp con 1%. Siendo el mayor porcentaje de visitantes no conocen las redes sociales, siendo la red social Instagram la más conocida. Con esta información, se siguen sumando datos de estos resultados, para que las autoridades de la Galería de Arte Nacional (GAN), y puedan darle solución a este desconocimiento que presenta el público que visita el museo.

Cuadro de origen N°14

Sí	No	No respondió
68	230	12

Gráfico N° 14: CINAP



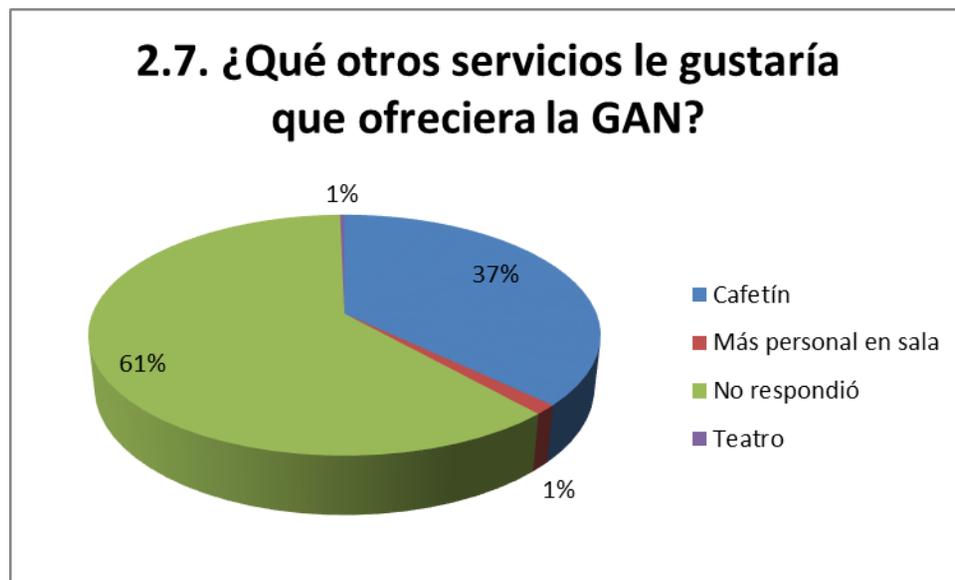
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 14: en este gráfico se registró que 74 % del público que visita la Galería de Arte Nacional (GAN), no conocen el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP), 22% de la población si lo conocen y 4% no respondió la pregunta. Con estos resultados es importante que las personas encargadas del CINAP, el cual, es el centro más importante del país, por ser el único especializado en arte y en artistas plásticos venezolanos, encargado de promover, difundir y promocionar de manera eficaz el material que alberga, empleen las redes sociales, incentiven las visitas guiadas al CINAP, convocando a los profesores que sus estudiantes hagan sus investigaciones allí o ejecutando boletines de nueva adquisiciones para que el público conozca las novedades y todo lo que pueden ofrecer.

Cuadro de origen N°15

Cafetín	Más personal en las salas expositivas	Teatro	No respondió
115	4	1	190

Gráfico N° 15: Otros servicios que ofrece la GAN



Fuente: Elaboración propia, 2024.

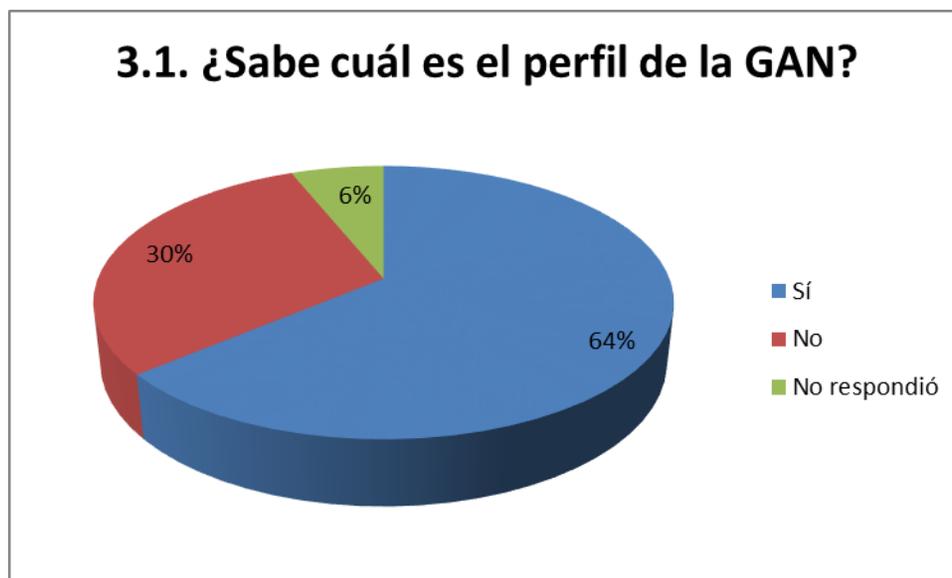
Análisis gráfico N° 15: en este gráfico se refleja que 61 % de las personas no respondieron la pregunta. Sin embargo, 37 % indicaron que le gustaría ofrecieran un cafetín y 1 % un teatro, además, más personal para trabajar en las salas y que ofrezcan orientación e información. En este análisis se hace hincapié que se debe realizar un cafetín porque mucho el público visitante busca un lugar donde sentarse a consumir algún tipo de alimentos, luego de realizar el recorrido. También es importante que se tome en cuenta que el público solicita más personal en sala, capacitado para cumplir sus funciones informativas dentro del recinto.

PARTE III. Colección

Cuadro de origen N°16

Sí	No	No respondió
198	93	19

Gráfico N° 16: Perfil de la GAN



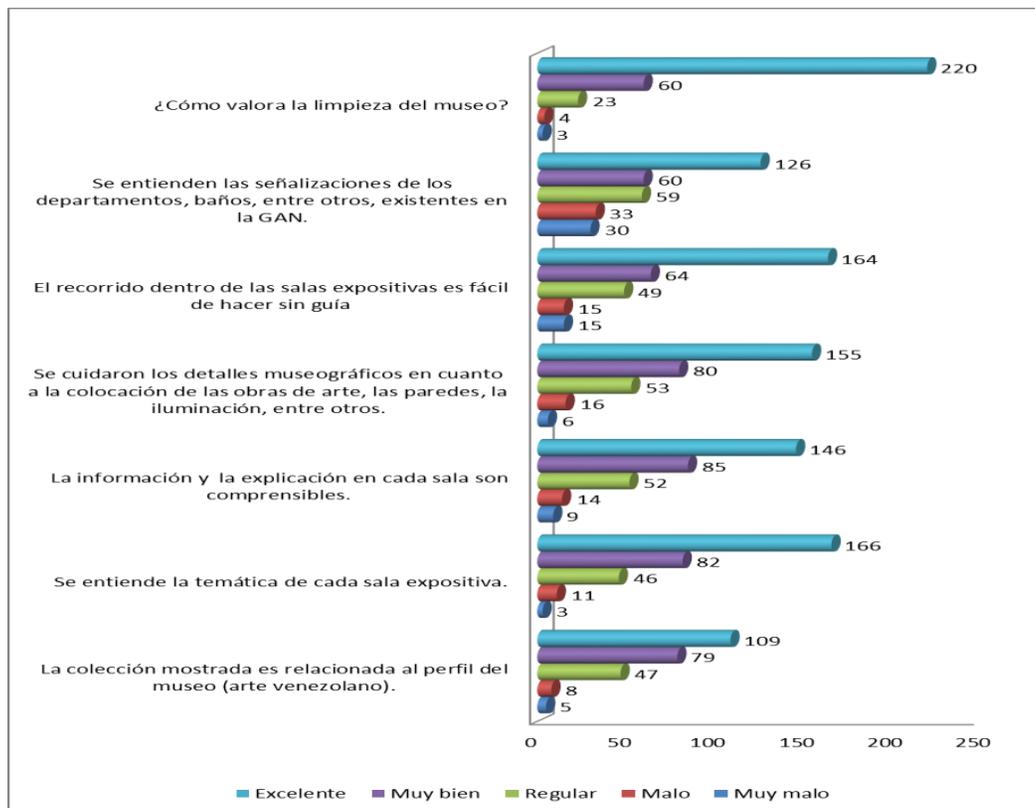
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 16: en este gráfico se mostró que 64 % de los visitantes conocen el perfil de la Galería de Arte Nacional (GAN), mientras que 30 % de los visitantes no lo conocen y 6 % no respondió la pregunta, más de la mitad del público que visitó la GAN sabe su temática, mientras que una parte minoritaria a pesar de visitar y hacer un recorrido por el mismo, desconocen su perfil.

Cuadro de origen N° 17

Valoración	1	2	3	4	5
La colección mostrada es relacionada al perfil del museo (arte venezolano).	5	8	47	79	109
Se entiende la temática de cada sala expositiva.	3	11	46	82	166
La información y la explicación en cada sala son comprensibles.	9	14	52	85	146
Se cuidaron los detalles museográficos en cuanto a la colocación de las obras de arte, las paredes, la iluminación, entre otros.	6	16	53	80	155
El recorrido dentro de las salas expositivas es fácil de hacer sin guía	15	15	49	64	164
Se entienden las señalizaciones de los departamentos, baños, entre otros, existentes en la GAN.	30	33	59	60	126
¿Cómo valora la limpieza del museo?	3	4	23	60	220

Gráfico N° 17: Valoración de la salas expositivas



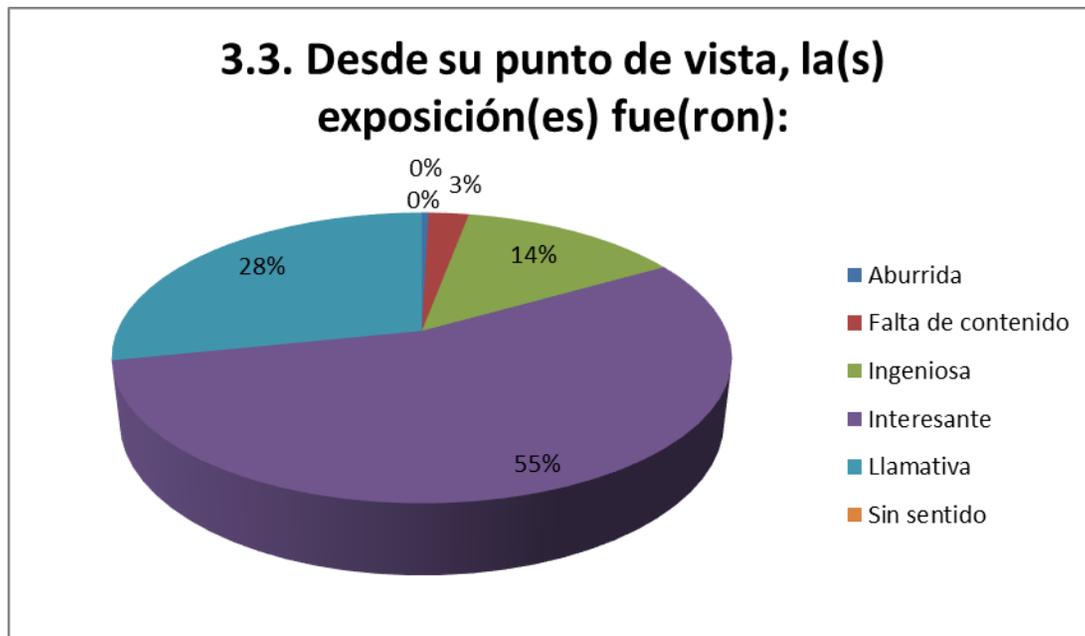
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 17: la valoración excelente fue dada en todos los ítems relacionados a la colección relacionada al perfil del museo (arte venezolano); se entiende la temática de cada sala expositiva; la información y la explicación en cada sala son comprensibles; se cuidaron los detalles museográficos en cuanto a la colocación de las obras de arte, las paredes, la iluminación, entre otros; el recorrido dentro de las salas expositivas es fácil de hacer sin guía; se entienden las señalizaciones de los departamentos, baños, entre otros, existentes en la GAN; y ¿cómo valora la limpieza del museo?. Siguiendo muy bien, regular, malo y muy malo en el restante de las valoraciones. Dado lo anterior, las salas expositivas de la GAN son excelentes, siendo un importante valor a todo el esfuerzo del personal que labora en el museo.

Cuadro de origen N°18

Aburrida	Falta de contenido	Ingeniosa	Interesante	Llamativa	Sin sentido
2	12	66	263	135	0

Gráfico N° 18: Valoración de las exposiciones



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 18: En este gráfico se mostró que el mayor porcentaje otorgado por el público visitante a las exposiciones fueron interesantes con 55 %, a pesar del mayor porcentaje haber sido interesante, 28 % del público opinó que eran llamativas, mientras que 14 % opinó ingeniosa, y 3 % que las exposiciones tienen falta de contenido, y 0 % aburrida y sin sentido. Es por ello, que la directiva de la GAN debe sentirse motivado ante las respuestas del público, porque están cumpliendo los fines y objetivos planteados.

Cuadro de origen N°19

Excesivo público	Falta de aire acondicionado	Iluminación	Ningún problema	No respondió	Señalización	Textos
10	23	45	38	102	75	55

Gráfico N° 19: Consideraciones sobre problemas de las exposiciones



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 19: en este gráfico se mostró que 29 % de las personas encuestadas no respondieron la pregunta. El 21 % del visitante opinó que existe falta de señalización; mientras que 16 % de público no entendieron los textos; 13 % del visitante dice que las salas no tenían buena iluminación; 11 % de las personas que recorrieron las salas expositivas no tuvieron problemas; 7 % reseñó que fallaba el aire acondicionado; y por último 3 % explicó que había excesivo público. Es sumamente importante rescatar que mayor porcentaje del visitante opinó que hay falta de señalización, así que este punto debe atenderse a la brevedad posible, así como la iluminación o las fallas del aire acondicionado.

Cuadro de origen N°20

Arte digital	Artesanía	Dibujo	Escultura	No respondió	Otro	Pintura	Video arte	Fotografía
117	74	109	126	11	7	162	95	173

Gráfico N° 20: Expresiones artísticas para exponerse en la GAN



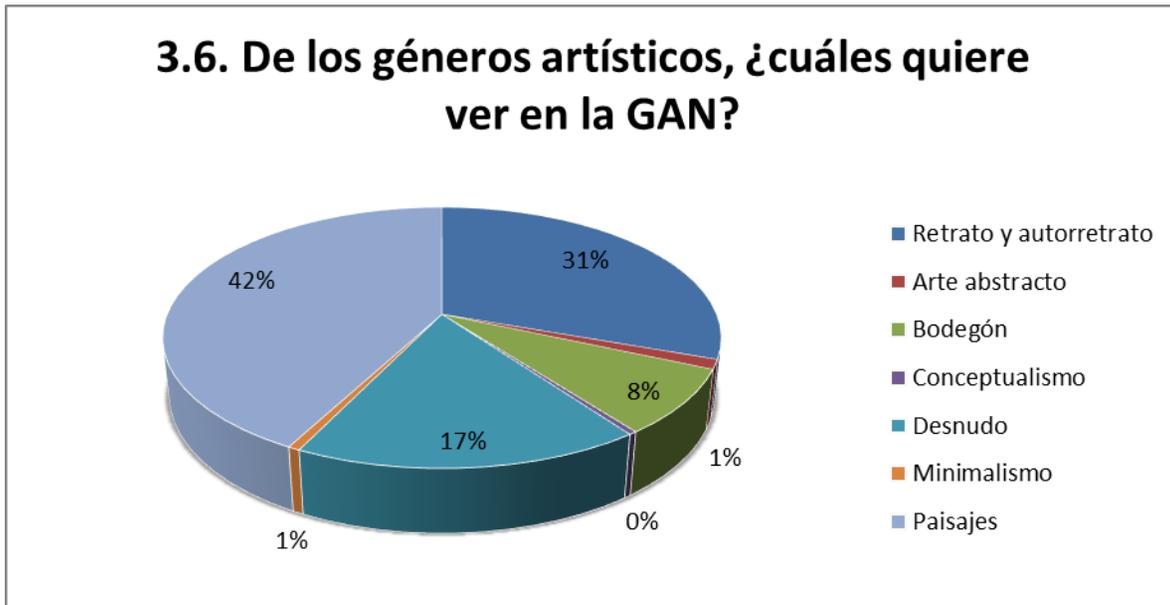
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 20: en este gráfico se observó que 20 % del público desea ver expuesto fotografías, mientras que 19 % prefiere ver pintura, 14 % escultura, 13 % arte digital y video arte, 11 % dibujo, 8 % artesanía y 1 % no respondieron y colocaron otros sin especificar. El mayor porcentaje de visitantes opino que desea ver expuestas fotografías de artistas venezolanos, siendo necesario indicarle al personal del departamento de investigación, la elaboración de propuestas expositivas acerca de esta temática.

Cuadro de origen N°21

Retrato y autorretrato	Arte Abstracto	Bodegón	Conceptualismo	Desnudo	Minimalismo	Paisajes
155	6	41	2	87	3	215

Gráfico N° 21: Géneros artísticos para exponerse en la GAN



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 21: en este gráfico se manifestó que 42 % de los visitantes desean ver paisajes, 31 % del público prefieren ver retrato y autorretrato, 17 % opinó que desean ver desnudos, 8 % prefieren ver bodegón, 1 % minimalismo y arte abstracto, y 0 % el conceptualismo. El mayor porcentaje de visitante desea ver paisajes en la colección de arte de la Galería de Arte Nacional (GAN).

Cuadro de origen N°22

No respondió	Paisaje	Obras interactivas	Arte popular	Arte Internacional	Arte emergente
290	10	3	3	2	2

Gráfico N° 22: Preferencias por tipo de obras



Fuente: Elaboración propia, 2024.

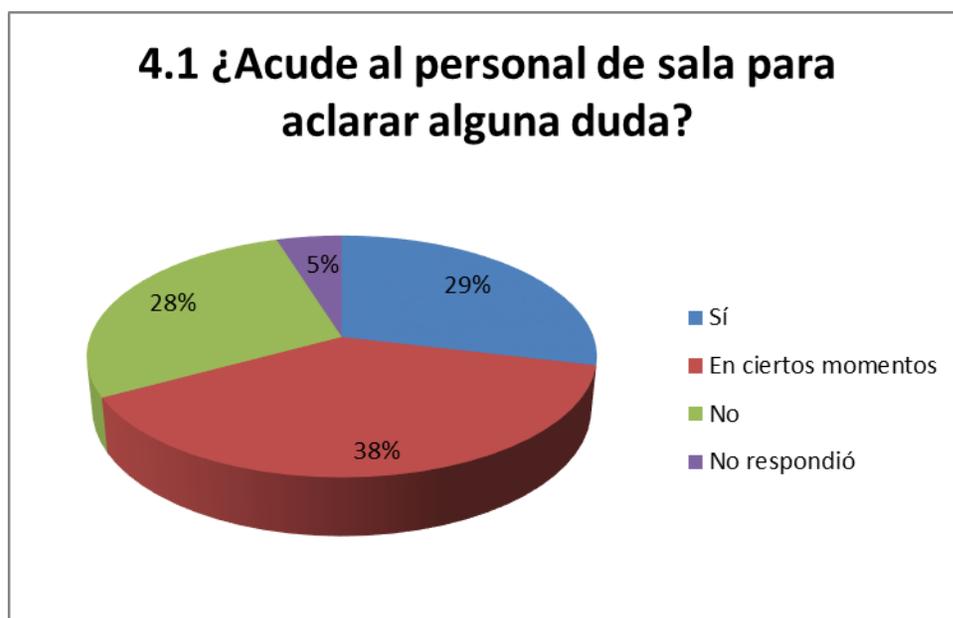
Análisis gráfico N° 22: en este gráfico 93 % de visitantes no respondió la pregunta, mientras que 3 % del público les gustaría ver obras de paisaje y 1 % opinó que les gustaría ver obras de arte internacional como Pablo Picasso, artistas emergentes, arte popular y obras interactivas. Vale acotar, que muchas personas dejaron en blanco esta pregunta, dejando ideas vagas acerca de esta interrogante.

PARTE IV. Recursos humanos

Cuadro de origen N° 23

Si	En ciertos momentos	No	No respondió
89	119	87	15

Gráfico N° 1: Atención del personal al público



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 23: en este gráfico se verificó que 38 % del visitante acudió en ciertos momentos al personal de la sala para aclarar dudas, mientras que 29 % sí lo hace, 28 % opinó que no lo amerita, aclarando que muchas veces no saben dar la información y 5 % no respondió la pregunta. Es necesario capacitar al personal de atención al público, para atender a las personas que visitan al museo, de esta manera su atención sea más eficaz, eficiente y oportuna, al momento que los visitantes los consulten para aclarar dudas.

Cuadro de origen N° 24

Sí	A veces	No	No respondió
196	57	34	23

Gráfico N° 24: El personal satisface las dudas de los visitantes



Fuente: Elaboración propia, 2024.

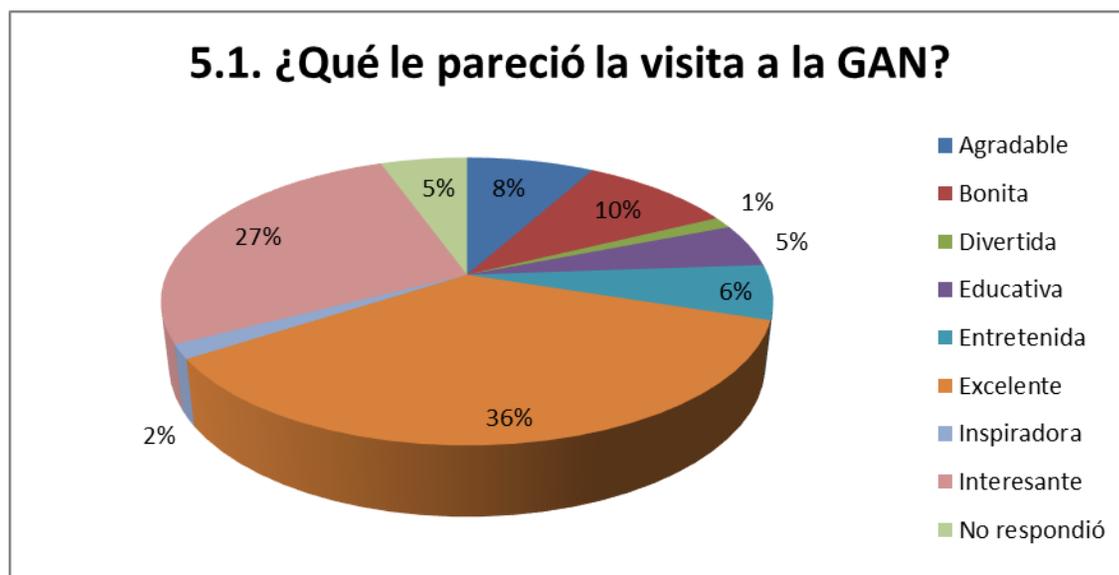
Análisis gráfico N° 24: en este gráfico se mostró que 63 % del visitante logró satisfacer sus dudas al momento de consultar con el personal del museo, 18 % que a veces, 11 % opinó que no lo consiguió y 8 % no respondió la pregunta. La mayoría del público visitante logró satisfacer sus dudas con el personal del museo.

PARTE V. Opiniones

Cuadro de origen N° 25

Agradabl e	Bonit a	Divertid a	Educativ a	Entretenid a	Excelent e	Inspirador a	Interesant e	No respondi ó
25	30	4	15	19	111	5	84	17

Gráfico N° 25: Parecer de la visita



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 25: en este gráfico se observó que 36 % de los visitantes opinó que fue excelente la visita, 27 % del público le pareció interesante, mientras que 10 % opinó que es bonita, 8% la describió como agradable, 6 % que fue entretenida, 5 % educativa y no respondieron la pregunta, 2 % inspiradora y 1 % que fue divertida. La mayoría de los visitantes opinaron que fue excelente la visita a la Galería de Arte Nacional, reiterando lo ya expresado en la pregunta de la valoración de las salas expositivas, reseñado anteriormente.

Cuadro de origen N° 26

Sí	No	Un poco	No respondió
275	6	14	15

Gráfico N° 26: Obtención de conocimientos en el recorrido



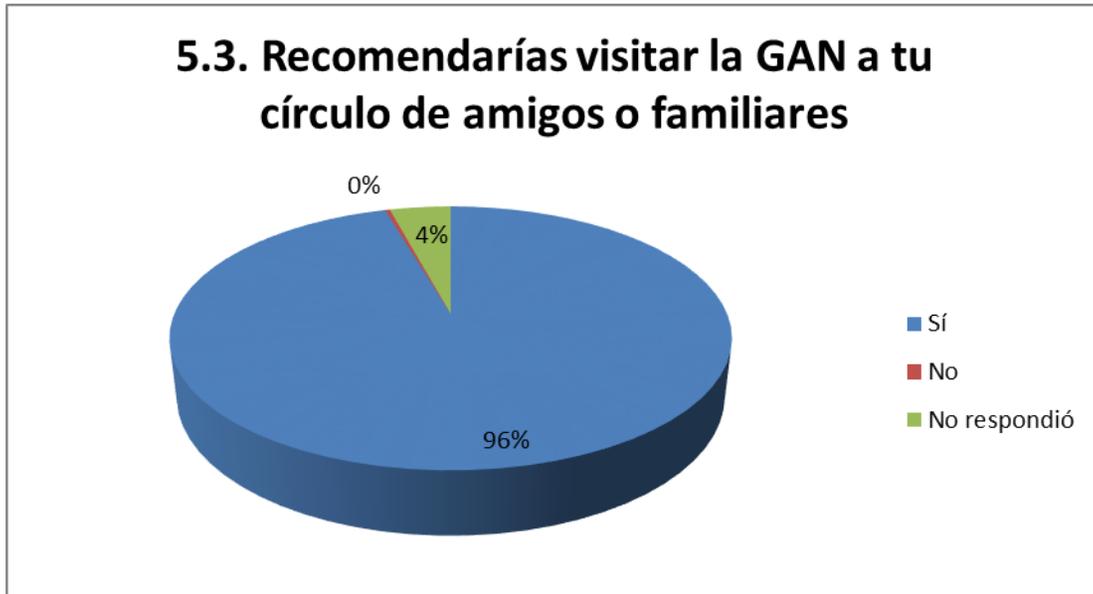
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 26: en este gráfico se observó que 89 % de los visitantes amplió sus conocimientos, mientras que 5 % del público no respondieron la pregunta, 4 % amplió sus conocimientos un poco mientras que el 2% de las personas que visitaron la Galería de Arte Nacional (GAN) no aumentó la información previa que tenía. Hace falta incluir actividades educativas, como talleres, charlas, conversatorios, entre otros, para ampliar aún más los conocimientos de las exposiciones expuestas en la GAN.

Cuadro de origen N° 27

Sí	No	No respondió
296	1	13

Gráfico N° 27 : Recomendaciones de visitas a la GAN



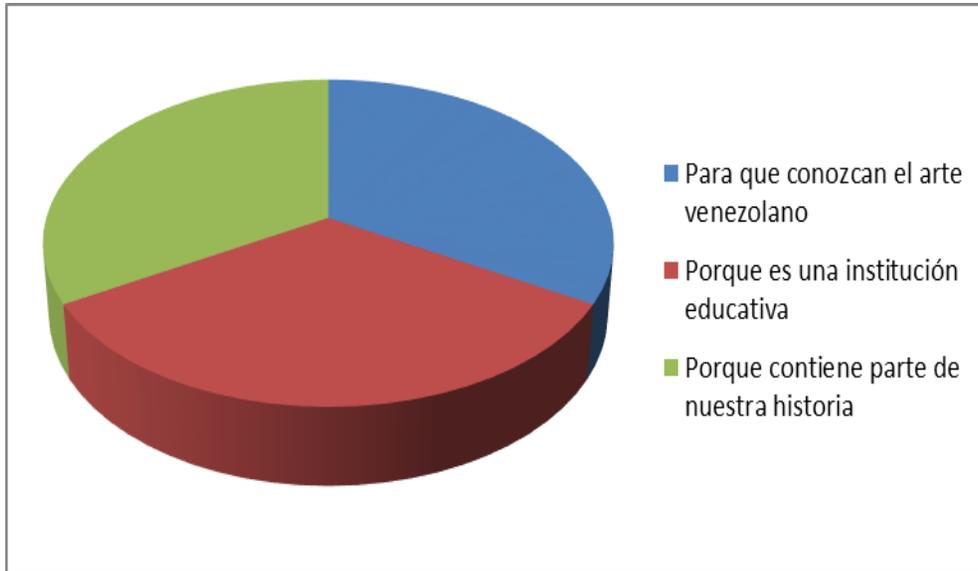
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 27: en este gráfico se mostró que 96 % del visitante recomienda visitar la Galería de Arte Nacional (GAN), mientras que 4 % no respondió la pregunta y 0 % no recomienda visitarla. Con esta pregunta se reitera que la misión del museo se está dando en la GAN, puesto que el público está conforme con la vivencia que tuvo, salió con mayor conocimiento y está dispuesto a promocionarla con otras personas allegadas, sumando un posible público que visitará el museo en un futuro.

Cuadro de origen N° 28

Para que conozcan el arte venezolano	Porque es una institución educativa	Porque contiene parte de nuestra historia
1	1	1

Gráfico N° 28: Por qué recomendarías la GAN



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Análisis gráfico N° 28: este gráfico muestra que los visitantes desean que las personas que aún no conocen la Galería de Arte Nacional (GAN) vengán a visitarla y conozcan el arte venezolano, la historia y la institución en sí. En definitiva, los visitantes recomiendan visitar la GAN.

4.2. Panel de entrevistados



Hayram Suárez: “cada grupo requiere una manera diferente de abordaje y de aprendizaje”

Licenciada en Artes Plásticas, mención Artes Gráficas en la Universidad Nacional Experimental de las Artes (UNEARTE), en el año 2014, Centro de Estudio y Creación Artística Armando Reverón (estudios cursados bajo el régimen del pensum académico del Instituto Universitario de Educación Superior de Artes Plásticas Armando Reverón, IUESAPAR).

Desde mayo 2019 hasta la fecha es registrador en la Galería de Arte Nacional (GAN), así como desde marzo 2016 al 2019 ha sido recepcionista y ha ejecutado labores de registro y documentación de obras en la Galería de Arte Ascaso C.A.

Dentro de sus habilidades se encuentra: Incorporar documentos que integran el archivo con la finalidad de preservar y mantener actualizada la memoria documental, administrativa y de investigación generada por los miembros del departamento u otras instancias de la institución; conocimiento del oficio de registrar, catalogar e inventariar obras y/o bienes muebles coleccionables; y manejo de cámara fotográfica de forma profesional.

¿El horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-Sí, ya que muestran el arte venezolano en sus diferentes periodos y presentan un abanico de aprendizaje constante mediante talleres, conferencias y visitas guiadas que permiten un acercamiento al cuidado y valor del patrimonio.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-Irregular, esto debido a que a veces se pierde el discurso de las muestras expositivas, dónde la saturación de piezas exhibidas en ciertas zonas de las salas, no permite que la apreciación de las obras sea limpia. Los textos de sala han fungido de guía para los visitantes, permitiendo conocer y/o entender el motivo de las exposiciones, su justificación para que sea de conocimiento público su importancia en la cultura. Referente a las fichas técnicas, considero que no son adecuadas para ser exhibidas, esto a razón de que su función es informar sobre los datos básicos de las obras y no competir con las mismas; la manera en que son presentadas genera inconvenientes de lectura y de interacción.

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-No por completo, hay dudas que se disipan al momento de consultar con las guías de sala o con el personal de los demás departamentos.

¿Qué piensa usted que se debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el museo para cumplir su fin?

-Entrenamiento pertinente al personal que interactúa con el público en sala, a veces la falta de comunicación, protocolo y de conocimiento incide en la experiencia del recorrido

en las sala, no es solo decir no haga o aquello, explicar brevemente el por qué hace que el usuario obtenga más consciencia sobre el respeto de su patrimonio cultural. Hace falta presencia de guías de sala, no solo personal de custodia.

Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

-Sí, no es lo mismo trabajar con un público infantil, juvenil y adulto, cada grupo requiere una manera diferente de abordaje y de aprendizaje, incluyendo artistas, que son otro tipo de público, que también requiere un estudio de como interactuar para que ambas partes generen una buena comunicación.



Clemente Martínez: “Estos recursos son esencialmente educativos, su razón es el de informar, difundir y ampliar el conocimiento”

Licenciado en Arte, mención Museología de la Universidad Católica Cecilio Acosta (Maracaibo, Estado Zulia), actualmente cursa estudios en Museología en el área de postgrado de la Universidad Experimental Francisco Miranda (Coro, Estado Falcón), Licenciado en Artes Plásticas mención Pintura de la UNEARTE y tiene estudios de Doctorado en la ULAC (sin culminar).

Se ha desempeñado como Director General del Ateneo de Valencia, Museo de Arte Contemporáneo de Caracas y Museo Alejandro Otero; Director de Gestión Comunitaria de la Galería de Arte Nacional; docente en artes plásticas en la Escuela de Artes Plásticas Arturo Michelena (Valencia, Estado Carabobo) y en el Taller Libre de Arte para adultos, Centro Piloto Luis Eduardo Chávez (Ateneo de Valencia).

Asimismo, ha sido Director del Salón de Arte para Jóvenes, Museógrafo de la II Bienal del Sur: pueblos en resistencia (Museo de Arte Contemporáneo Armando Reverón), de la Bienal Internacional de Venecia 2017-2014 (Pabellón de Venezuela), del 54 Salón Arturo Michelena 2008, del Salón Base Naval Agustín Armario 2009, del Salón de las Artes del Fuego (Galería Braulio Salazar, Universidad de Carabobo años 2005, 2006 y 2007); Jurado de Admisión y calificación de diferentes Salones de Arte a nivel Regional y Nacional; coordinador de diferentes eventos culturales y exposiciones de arte. Actualmente se desempeña como profesor universitario de la Universidad Nacional Experimental de las Artes (UNEARTE), Director Ejecutivo de la Fundación Museos Nacionales y Director General de la Galería de Arte Nacional.

¿El horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-El horario está ajustado de martes a domingo de 10 am a 5 pm., el mismo obedece a la razón de las visitas diarias, nuestros visitantes son en su mayoría jóvenes en edades comprendidas entre 12 a 20 años (escolar, bachillerato y universidad), se podría decir que está ajustado al mismo horario de estudio de estos jóvenes . Los sábados y domingo las salas abren sus puertas una hora más tarde 10:00 am y cierran una hora más temprano 4:00 pm, para el disfrute de todo tipo de público y especialmente es un horario familiar.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-Estos recursos son esencialmente educativos, su razón es el de informar, difundir y ampliar el conocimiento; los mismos deben contener en resumen el contenido de interés de cada una de las propuestas o la síntesis del todo.

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-Estos recursos tienen esa función por eso que deben ser una especie de capsulas informativas con lo más interesante o representativos de las muestras, lo que les permite si entender las mismas.

¿Qué factores toma en cuenta para hacer la programación expositiva de la GAN?

-Existen varias vías, la principal dar a conocer el patrimonio que albergamos, en el caso de la GAN, la colección de arte venezolano (su perfil); existe un equipo de trabajadores en el área de investigación quienes se encargan de hacer las propuestas expositivas en función a diferentes criterios: resaltar un periodo importante de la historia de las artes, celebrar un acontecimiento importante (celebración de centenarios), individuales que proponen artistas interesados en exponer en nuestros espacios, o colectivas sobre un tema en específico.

¿Ofrecen visitas, servicios y propuestas educativas acordes a los intereses y características de la comunidad artística, educativa, grupos organizados y entornos cercanos que visitan las salas expositivas de la GAN?

-La Fundación Museos Nacionales realiza en cada uno de sus museos un conteo o indicadores diarios de público (etario), esto permite en cierta medida equilibrar la programación y adecuarla al tipo de visitante.

¿Considera usted que el personal de educación, eventos y seguridad que labora en la GAN es suficiente para cubrir las actividades realizadas y estar atentos en las salas?

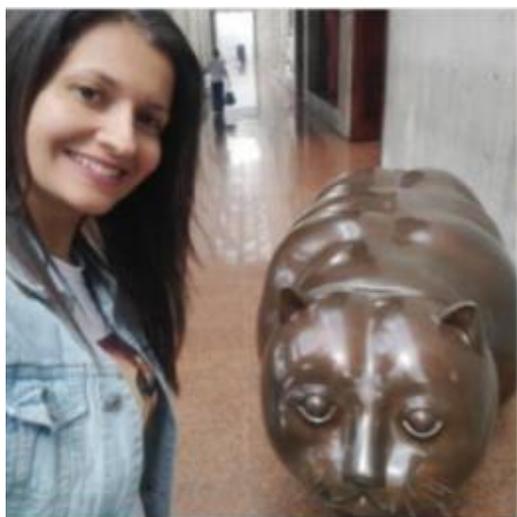
-Sí, el equipo que posee actualmente la GAN es suficiente para realizar estas tareas, sin embargo el museo posee programas de visitas y formativos extra muros del museo, que consisten en talleres dedicados a colegios u otras instituciones, en este sentido la demanda sobrepasa el recurso humano y si es posible incrementar estos departamentos con personal .

¿Qué considera usted que se debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el museo para cumplir su fin?

-Los museos son instituciones educativas en este sentido yo incorporaría su importancia y conocimiento a los programas educativos del estado, de esta manera la educación pasaría a formar parte de los programas y planes de estudio formar y no formar.

Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

-Ya lo estamos realizando de hace más de tres años, en la actualidad estamos actualizando o ampliando nuestra data incorporando diferentes ítems a estas encuesta como preguntas e interrogantes que permitan conocer más el interés por nuestros servicios públicos.



Yoneida Molina: “El servicio del CINAP debería ser extensivo hasta los fines de semana y de manera virtual.”

Profesora en Educación Comercial del Instituto Pedagógico de Caracas (2005), actualmente cursa estudios de Artes Plásticas mención Museología en la Universidad Nacional Experimental de las Artes y la Maestría en Museología en el área de postgrado de la Universidad Experimental Francisco Miranda (Coro, Estado Falcón). Miembro del Consejo Internacional de Museos (ICOM-Venezuela)

Se desempeña como Jefe Especialista de Educación de la Galería de Arte Nacional (GAN), con 22 años de experiencia en la GAN y el Museo de Arte Contemporáneo de Caracas, siendo su área de interés la educación en museos.

¿El horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-Sí, el horario actual va de martes a domingo y permite el acceso a nuestra colección que es de arte venezolano de todos los tiempos. Sus servicios van acorde a su perfil y misión. El departamento de educación es el encargado de difundir las exposiciones por medio de las visitas guiadas y todos los programas que este lleva.

El CINAP presta el servicio de consulta donde los visitantes pueden investigar todo lo relacionado a nuestros artistas, las muestras expositivas del pasado y mucho más.

El departamento de investigación además de hacer las curadurías de las muestras ofrece un programa para Jóvenes artistas y pequeños creadores venezolanos.

El servicio de tienda ofrece al público libros de artistas o exposiciones, catálogos de muestras expositivas, material POP que permite difundir el arte venezolano.

Por lo que sin duda alguna si el horario y los servicios van acordes al perfil del museo y a su misión.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-Las exposiciones de la GAN en mi opinión personal son muestras que realzan no solo el trabajo de nuestros extraordinarios artistas, sino la ética, mística, buenas prácticas y profesionalismo del equipo de trabajo.

En cuanto a los textos considero que, aunque es un trabajo de investigación arduo por parte del curador, deben ser menos densos, de más fácil lectura y en cuanto a las fichas un poco más grandes para facilitar la lectura y respetar la distancia hacia las obras, esto visto desde el punto de vista educativo.

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-Considero que en su gran mayoría sí, las exposiciones normalmente cuentan con un título, un texto introductorio y las fichas técnicas, como complemento de la muestra.

¿Ofrecen visitas, servicios y propuestas educativas acordes a los intereses y características de la comunidad artística, educativa, grupos organizados y entornos cercanos que visitan las salas expositivas de la GAN?

-Si nuestros programas educativos atienden a todo tipo de público, pero además considera a las comunidades cercanas.

Esto por ejemplo con el programa Aula Abierta, donde atendemos estudiantes de la UNEARTE, así como también a la Escuela Técnica Cristóbal Rojas.

Son asiduos a nuestros espacios la Escuela Básica Experimental Venezuela, la Josefina Daviot y la comunidad de San Agustín.

¿Piensa usted que el personal de educación, eventos y seguridad que labora en la GAN es suficiente para cubrir las actividades realizadas y estar atentos en las salas?

-No, en la actualidad hace falta personal para esas áreas mencionadas y para otras más.

¿Qué considera usted que se debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el museo para cumplir su fin?

-Es importante tener un café donde el visitante disfrute de un buen servicio y un lugar para conversar.

El servicio del CINAP debería ser extensivo hasta los fines de semana y de manera virtual. Debe actualizarse e incluir en la nómina de trabajadores personal experto en nuevas tecnologías y comunicación, esto con el fin de ofrecer por ejemplo recorridos virtuales, códigos QR para todas las obras, entre otras.

Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

-Considero que el estudio debería ser de públicos y no de visitantes. Pero por supuesto que sí, es importante y valioso. Ya que así si se conoce a quienes nos visitan por lo que la planificación y programación iría dirigida con mayor precisión a estos grupos identificados o definidos.



Carlos Andrés García: “Se puede decir que en la GAN están dispuestos a ofrecer un buen servicio a todo tipo de visitantes”

Licenciado en Artes Plásticas mención Museología (2023), cuya experiencia laboral está enfocada a la elaboración de diseños museográficos, montajes y conservación en sala en Museo Bellas Artes, Museo de Ciencias, Ateneo de Caracas, Palacio Blanco de Miraflores, Museo Arte Popular, Museo Arturo Michelena y Registrador en el Centro Nacional de Historia (CNH), Alianza Francesa en Venezuela. También fue Coordinador Nacional del CENCREP Sur, Centro Conservación y Restauración Patrimonial Ciudad Bolívar. Actualmente es conservador en la Fundación Museos Nacionales y profesor universitario de artes plásticas en la Universidad Nacional de las Artes.

¿El horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-El horario es flexible para el público en general, así como los talleres, conversatorios, entre otros, son realizados en un buen horario. Es muy cómodo el horario para los estudiantes de las escuelas, de bachillerato, universitarios. Se puede decir que en la GAN están dispuestos a ofrecer un buen servicio a todo tipo de visitantes.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-El recorrido se hace muy fácil porque cada exposición debe tener un texto de sala que hable de la exposición, segundo debe tener otro texto de sala de la exposición, pero a nivel de concepto de lo que quiere el público. Por ejemplo, una exposición si es de fotografía, es una investigación sobre el artista plástico y otro texto de sala que hable dentro de la exposición, que es lo que desea transmitir el artista plástico, el fotógrafo o la persona que realiza las obras, las tallas, el performance. Para mí estas son dos clases que se hacen más claras, más coherentes para hacer el recorrido. Además, cada obra debe tener ficha técnica y un hablador que indique la historia de la muestra fotográfica o de la pieza, haciéndose más fácil entender la exposición con estas fichas, el hablador y tres textos de sala. Además, el recorrido se hace de izquierda a derecha o derecha a izquierda, pero siempre debe tener un recorrido muy claro para no confundir al público.

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-El público en general que está visitando las salas de la Galería de Arte Nacional, empiezan a hacer su recorrido al leer los textos de sala, se les hace más fácil entender la exposición.

¿Recomendaría usted a que sus estudiantes y amigos visiten la GAN?

-Yo como profesor de teoría del arte les digo a mis alumnos que visiten la Galería de Arte Nacional, también otros museos y otras galerías privadas, para que ellos puedan entender que se está haciendo en otros museos, en otros espacios culturales y así conocer que requiere la GAN, es decir, hacer comparaciones entre lo privado y lo público.

¿Qué considera usted que debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el Museo para cumplir su fin?

-La Galería de Arte Nacional tiene un fin muy claro y cumple con todos los servicios, porque tiene talleres, conversatorios, charlas, entre otros. Ellos trabajan con lo que uno quiere emitir al público en general.

Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

-No, porque en la GAN entra todo tipo de público, como infantil, joven, adultos y otros. Sus puertas son accesibles para quienes deseen visitarlo, toda clase de público.



José López: “Considero que los museos deben hacer constantemente estudios de visitantes como medio para evaluarse y proyectarse en su futuro.”

Licenciado en Bibliotecología, con doctorado en Gestión de Investigación y Desarrollo. Fue Coordinador de Fotografía de la Galería de Arte Nacional, entre 2002 -2008, donde participó como coordinador de la curaduría colectiva de la exposición Armando Reverón. Actualmente es profesor Titular de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, donde ha sido tutor de varios trabajos de licenciatura en el tema de los Estudios de Visitantes y Usuarios.

¿Le parece que el horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-Me parece que el horario de atención es acorde a los servicios ofrecidos. Las exposiciones se enmarcan en el perfil y la misión de la Galería.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-La exposición presentada tiene una buena curaduría. Sin embargo, presenta algunos elementos técnicos muy disonantes, ya que son textos muy largos. Colocados a una altura no ideal a los ojos. Deberían considerar los elementos que proponen la nueva museología y las propuestas.

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-Si claro, está diseñado de acuerdo a los que buscan en un museo de este perfil.

¿Recomendaría usted a que sus estudiantes y amigos visiten la GAN?

-Sí, siempre lo hago, ya que siempre montan buenas exposiciones y desarrollan un conjunto de eventos adicionales para la formación cultural.

Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

-Sí, considero que los museos deben hacer constantemente estudios de visitantes como medio para evaluarse y proyectarse en su futuro.



Robín Hernández: “Los servicios son los mínimos. Pienso que debería ampliar el horario en ocasiones acompañado de los servicios.”

Es Licenciado en Historia de las Artes Plásticas y Museología en la Escuela de Museología de la Facultad de Arquitectura de la Universidad José María Vargas (Caracas). Posee dominio amplio de idioma inglés y portugués, realizando un curso en el Instituto Cultural Brasil Venezuela (Caracas). Fue profesor universitario en la Escuela de Diseño y en la Escuela de Museología de la Universidad José María Vargas. Fue becado por la Fundación del Instituto Americano de Conservación. Portland Oregón - USA para participar en el XXXII Congreso Anual del AIC. Actualmente se desempeña como Jefe Especialista de Conservación de la Galería de Arte Nacional (Fundación Museos Nacionales).

¿El horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-El horario es el normal para este tipo de institución. Los servicios son los mínimos. Pienso que debería ampliar el horario en ocasiones acompañado de los servicios.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-Para todo el que visita las exposiciones de la GAN no se le ofrece un recorrido, no hay una definición de recorrido por espacio me refiero a espacios con distintas tonalidades

de luz o distintas tonalidades de color o de lenguaje plástico por lo cual el visitante recorre la sala sin orden definido por la exposición, sino que van saltando de una sala a otra con recorridos lineales. Los rótulos no se usan como señalización de recorrido y los textos solo presentan introducen la exposición, pero no exhiben un recorrido ideal es decir no presentan un mapa con una opción de recorrido de la sala que está presentando el texto

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-No aún falta mucha más información y aprovechando la era del internet muchos más vínculos que sirvan como guía para explicar las tendencias el momento histórico que se está representando la situación social económica y política es mucha la información que falta todavía en las exposiciones solo los rótulos y los textos de sala no son suficientes y mucho menos en esta era del internet y del y del internet con wi-fi.

¿Qué piensa usted que se debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el museo para cumplir su fin?

-No es la cantidad de personal que no es el caso en la actualidad ya que hay muy poco personal de cada una de las áreas es la calidad y el conocimiento que estas personas tengan en el manejo del tema que están trabajando ese trabajo no se ve reflejado en las exposiciones aún falta mucho por hacer y el visitante solo ve lo que está exhibido no las razones por la cual esto se exhibe, las razones culturales que desarrollaron esta idea para llevar a hacer una exposición.

Por último, ¿para usted es importante realizar un estudio de público de la Galería de Arte Nacional?

-Esta debería ser una actividad permanente hacer un estudio de los visitantes ya que esto es lo que te va a arrojar las necesidades que este público requiere para que su visita sea

completa y totalmente satisfactoria en cuanto a contenido y ha hecho histórico cultural que se está exhibiendo. la necesidad sale del estudio o mejor dicho la visualización de la necesidad por parte de la institución sale de este estudio no al contrario



Johan Rojas: “La temática es muy interesante, de acuerdo con el perfil de la institución. La galería debe exponer, conservar y dar a conocer el arte venezolano de todos los tiempos.”

Museólogo, gestor cultural, profesor universitario, investigador en numismática, arte rupestre, historia y patrimonio cultural. Licenciado en Artes Plásticas Mención Museología de la Universidad Nacional Experimental de las Artes (Unearte). Tesista de la Maestría en Gestión y Políticas Culturales de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Culminación del programa Nacional de Formación en Numismática (Pnfanu). Diplomado en Investigación y Conservación del Arte Rupestre. Diplomado en Arqueología y Paleontología de Rescate en la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (Unefm). Certificado como Asistente de Análisis Físico-Químico en el Instituto Universitario de Tecnología Región Capital "Dr. Federico Rivero Palacio" (IUT-RC). Promotor Cultural III del Departamento de Cultura y Relaciones Públicas del Banco Central de Venezuela (BCV). Profesor de la cátedra Patrimonio Histórico Cultural Venezolano de la Unearte. Fue encargado del área de registro del Centro Nacional de Conservación y Restauración Patrimonial (Cencrep), entre 2015 y 2017; fue asistente de conservación en el Museo Alejandro Otero (MAO), entre 2012 y 2013. Se apoyó como guía de museo, adscrito a la Unidad de Educación del Museo de Ciencias (MUCI), entre

2009 y 2014. Coordinador de ICOM-Define Venezuela, desde 2020. Miembro activo del Consejo Internacional de Museos ICOM, desde 2019.

¿Le parece que el horario de atención de las salas expositivas y los servicios que ofrecen, son acordes con el perfil y la misión de la GAN?

-Sí, son acordes a la naturaleza de la institución; Sin embargo, el escenario de ofertas y demandas de servicios culturales después de la pandemia hizo que se diversificaran las formas y maneras de acercar al público las colecciones y exposiciones; siendo algunas alternativas los recorridos virtuales y el uso de las redes sociales.

El horario de atención está bien, ya que las salas están abiertas, durante toda la semana, a excepción del día lunes por mantenimiento y conservación.

¿Cuál es su opinión sobre el recorrido, los textos y las fichas técnicas que presentan las exposiciones de la GAN?

-La temática es muy interesante, de acuerdo con el perfil de la institución. La galería debe exponer, conservar y dar a conocer el arte venezolano de todos los tiempos... , como dice su eslogan, últimamente se han valido de recursos interesantes de acuerdo con la realidad y los alcances que a nivel tecnológico se tienen en el país y los recursos de los que dispone el museo. Por mencionar un ejemplo, la incorporación de una obra inmersiva en la exposición centenaria del maestro Carlos Cruz-Díez, es muy interesante, hace de la visita una experiencia innovadora. Por otra parte, nos muestra gran parte de la colección de la Galería de Arte Nacional y del Museo de la Estampa y del Diseño Carlos Cruz-Díez, donde está representado el maestro.

Los textos expositivos, en general, siguen manteniendo la formalidad y síntesis de información, cónsonos con el discurso museológico propuesto, salvo en algunas excepciones y hubo muestras puntuales donde los discursos son muy extensos y poco atractivos al público.

Las fichas técnicas de las obras se encuentran la mayoría de las piezas acompañando el recorrido de una forma muy tradicional, este elemento informativo, que identifica cada pieza que se encuentra exhibida, es clave para que las personas se familiaricen con la colección, a veces es menospreciado por los investigadores y museógrafos al momento de generar los discursos expositivos. La idea es vincularlas de manera armónica en los discursos museológicos y en los recorridos museográficos sin que sea un elemento perturbador de la exposición.

¿Cree usted que las exposiciones cubren las necesidades de los visitantes?

-Sí, como visitante cumplió mis expectativas, pude conocer la información sobre las obras del maestro Cruz-Diez, además pude apoyarme en la colección permanente de la GAN para abordar algunos temas con mis estudiantes de historia.

¿Qué considera usted que se debe mejorar con referencia a los servicios ofrecidos en el museo para cumplir su fin?

-La GAN tiene una gran variedad de servicios y es parte de su potencial como museo. Los servicios del museo siempre son perfectibles, hay que considerar las sugerencias que realizan los visitantes, eso ayuda a mantenernos conscientes de las necesidades de nuestro público e ir mejorando cada día.

Por último, ¿considera importante realizar un estudio de público en la Galería de Arte Nacional?

-Como lo mencioné anteriormente, hay que conocer siempre la necesidad de nuestro público. Un estudio de públicos y no solo de visitantes, sería más relevante. Desde el público que sigue al museo a través de sus redes sociales y canales comunicacionales,

hasta los que visitan el museo esencialmente, tienen características y necesidades diversas que el museo debe atender y generar ofertas y servicios culturales que cubran las demandas de todos los usuarios.



Armando Gagliardi: “La verdad no me siento especialista en estudio de visitantes, pero siempre me ha interesado estas investigaciones para poder cumplir las metas del museo.”

Licenciado en Historia del Arte y Licenciado en Educación de la Universidad de Los Andes (ULA). Professional Corporate Management Specialization en Preston University. Maestría Museología de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda.

Ha sido profesor universitario en la Maestría de Museología (Unefm) y de la Maestría de Gestión y Políticas Culturales (Ininco-UCV). Director de la Escuela de Artes Plásticas y Museología de la Universidad José María Vargas. Miembro de la Asociación Internacional de Críticos de Arte (AICA). Se desempeñó como director ejecutivo del Museo de Bellas Artes de Caracas (MBA), director ejecutivo de la Fundación Museos Nacionales (FMN) y director general Museo de Arte Coro (Mucor).

Actualmente, es el presidente del Comité Venezolano del Consejo Internacional de Museos de Venezuela (ICOM-Venezuela), editor y articulista de la revista Museos.VE del Sistema Nacional de Museos (SiNM) y la FMN. También, es Miembro del Comité Académico de la Maestría en Gestión y Políticas Culturales del Ininco en la Universidad Central de Venezuela (UCV).

¿Cuáles son las sugerencias para realizar un correcto estudio de público?

-La verdad no me siento especialista en estudio de visitantes, pero siempre me ha interesado estas investigaciones para poder cumplir las metas del museo, y por eso he desarrollado algunas investigaciones en esta área.

Entre las sugerencias que realicé fue la corrección del cuestionario de la investigación, para que se aplicara de mejor manera el instrumento y pudiese responder efectivamente a los objetivos propuestos. Fueron ideas basadas en evitar preguntas repetidas o sin sentido, enfocándolo en lo prioritario del trabajo de grado.

4.2.1. Análisis de las entrevistas

Tabla N° 2: Gerente de museo y educador

Entrevistado	Puntos comunes	Puntos divergentes
Clemente Martínez	La Fundación Museos Nacionales realiza en cada uno de sus museos un conteo o indicadores diarios de público (etario), esto permite en cierta medida equilibrar la programación y adecuarla al tipo de visitante.	
Yoneida Molina	Si nuestros programas educativos atienden a todo tipo de público, pero además considera a las comunidades cercanas.	

Clemente Martínez	Sí, el equipo que posee actualmente la GAN es suficiente para cubrir los servicios.	
Yoneida Molina		No, en la actualidad hace falta personal para todos los departamentos de la GAN.

Análisis final: el gerente de museo y el educador indican que las visitas, servicios y propuestas educativas son acordes a los intereses y características de la comunidad aledaña, así como que incluye a todos los museos que forman parte de la Fundación Museos Nacionales (FMN). Del mismo modo, el personal que labora en la Galería de Arte Nacional (GAN) cubre todos los servicios que se prestan, pero opinan que hace falta incorporar personal para todas las áreas del museo. Porque si bien es cierto que se ejecutan los proyectos propuestos con el poco personal que labora, pero se recargan de trabajo, dado que muchas veces hacen funciones que no les corresponden, para apoyar las actividades y se ejecuten eficazmente. Es decir, todos los departamentos hacen acompañamiento, apoyando y aportando para cumplir el objetivo deseado. Es por ella relevancia de la capacitación del personal en cada una de las áreas del museo.

Tabla N° 3 : Registrador, educador, museógrafo, conservador y museólogo

Entrevistado	Puntos comunes	Puntos divergentes
Hayram Suárez		Se debe entrenar al personal para que pueda ofrecer los servicios, sobre todo a las guías de sala.

Yoneida Molina		Ofrecer servicio de cafetín, así como extender el horario del CINAP para los fines de semana y de manera virtual.
Carlos Andrés García	La GAN cumple con todos los servicios.	
Robín Hernández	.	Se debe entrenar al personal para que pueda ofrecer los servicios de manera óptima
Johan Rojas	La GAN cumple con todos los servicios.	

Análisis final: el registrador, educador, museógrafo, conservador y museólogo opinan que debe entrenarse el personal que labora en la Galería de Arte Nacional (GAN), sobre todo cuando vienen a trabajar por primera vez a la institución. De igual manera cuando son trasladados de otro departamento de la institución, incluso cuando vienen de la misma área pero de otros museos, todo esto para que manejen la misma dinámica, los mismos criterios y así poder ofrecer los servicios de manera óptima, para cumplir los objetivos establecidos y la programación de la GAN.

Tabla N° 4 : Profesores universitarios

Entrevistado	Puntos comunes	Puntos divergentes
Carlos Andrés García	Sí recomiendan a sus estudiantes y amigos visitar la GAN.	

José López	Sí recomiendan a sus estudiantes y amigos visitar la GAN.	
------------	---	--

Análisis final: los profesores universitarios comentan que en sus clases siempre recomiendan visitar la Galería de Arte Nacional (GAN) a todos sus alumnos, incluso los que no forman parte de su salón, a sus amigos y familiares. Para ellos es muy importante que los estudiantes y el público en general visiten este espacio museológico.

Tabla N° 5 : Todos los entrevistados

Entrevistado	Puntos comunes	Puntos divergentes
Hayram Suárez	Sí, el horario de atención de las salas expositivas es acorde con los servicios que ofrece la GAN.	
Clemente Martínez	Sí, el horario de atención de las salas expositivas es acorde con los servicios que ofrece la GAN.	
Yoneida Molina	Sí, el horario de atención de las salas expositivas es acorde con los servicios que ofrece la GAN.	
Carlos Andrés García	Sí, el horario de atención de las salas expositivas es acorde con los servicios que ofrece la GAN.	

José López	Sí, el horario de atención de las salas expositivas es acorde con los servicios que ofrece la GAN.	
Robín Hernández		El horario de atención de las salas expositivas son normales y se deben ampliar los servicios que ofrece la GAN.
Johan Rojas	Sí, el horario de atención de las salas expositivas es acorde con los servicios que ofrece la GAN.	
Hayram Suárez	El recorrido es irregular porque se pierde el discurso de la muestra expositiva. Las fichas técnicas no son adecuadas porque genera inconvenientes de lectura y de interacción.	
Clemente Martínez		Las fichas técnicas son educativas.
Yoneida Molina	Las fichas técnicas son muy densas, deben facilitar la lectura y respetar la distancia con las obras.	

Carlos Andrés García		El recorrido se hace muy fácil porque cada exposición tiene textos y fichas que acompañan la información de las obras.
José López	Las fichas técnicas son muy densas, deben facilitar la lectura y no se respeta la distancia de museografía de las obras.	
Robín Hernández	No se ofrece un recorrido acorde a la exposición y los textos solo introducen el tema, pero no exhiben un recorrido ideal en la sala.	
Johan Rojas		Los textos expositivos son en su mayoría cónsonos con el discurso museológico propuesto. Así como las fichas técnicas de las obras se encuentran acompañando el recorrido de una forma muy tradicional e informativo.

Hayram Suárez		No por completo, hay dudas que se disipan al momento de consultar con las guías de sala o con el personal de los demás departamentos.
Clemente Martínez	Las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes.	
Yoneida Molina	Las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes.	
Carlos Andrés García	Las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes.	
José López	Las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes.	
Robín Hernández		No aún falta mucha más información para satisfacer las necesidades de los visitantes.
Johan Rojas	Las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes.	
Hayram Suárez	Sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.	

Clemente Martínez	Sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.	
Yoneida Molina	Sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.	
Carlos Andrés García		No es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN, porque entran todo tipo de público.
José López	Sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.	
Robín Hernández	Sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.	
Johan Rojas	Sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.	

Análisis final: para los entrevistados, el horario de atención de las salas expositivas es acorde a los servicios que ofrece la Galería de Arte Nacional (GAN). El recorrido es irregular, pese que pueden contener las fichas técnicas que son muy densas pero que no están alineadas a las obras. La idea es vincularlas de manera armónica en los discursos museológicos y en los recorridos museográficos, sin que sea un elemento perturbador de la exposición. Adicionalmente, las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes, cumpliendo el perfil del museo. Finalmente, sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN.

CAPÍTULO V. – CONSIDERACIONES FINALES SOBRE EL ESTUDIO

La programación expositiva y de actividades en la Galería de Arte Nacional (GAN) se basa en la colección de arte venezolano, en lo que desea resaltar con el periodo de la historia de las artes, en celebrar un acontecimiento importante, como la celebración de centenarios como el de Carlos Cruz-Diez que actualmente se encuentra en el piso 2 del museo. También con individuales que proponen artistas interesados en exponer en los espacios, o colectivas sobre un tema en específico, porque el departamento de investigación ofrece programas para jóvenes artistas y pequeños creadores venezolanos, el servicio de tienda, brindando al público libros de artistas o exposiciones, catálogos de muestras expositivas, material POP que permite difundir el arte venezolano, entre otros. Asimismo, se encuentra el CINAP que presta servicio de consulta donde los visitantes pueden investigar todo lo relacionado a los artistas venezolanos, las muestras expositivas del pasado y mucho más.

Comparando los resultados del cuestionario y las entrevistas a las personas expertas en algunas áreas del museo, coinciden que los servicios prestados en la GAN son acordes al perfil del museo, que a pesar que hace falta el personal, se cumplen con las tareas asignadas para llevar a cabo cada actividad. De igual forma, el registrador, educador, museógrafo, conservador y museólogo opinan que debe entrenarse el personal que labora en la GAN, cuando vienen a trabajar por primera vez a la institución, también cuando vienen de otros departamentos de la institución, para garantizar una completa adhesión a las tareas que se les designará.

El perfil de visitantes es mayoritariamente mujeres, con una edad comprendida entre 37 y 59 años, con un nivel educativo entre bachilleres que están en proceso de estudios, residenciados en el Distrito Capital que usan el transporte público, los cuales en su mayoría visitan por primera vez la GAN en el horario de la tarde como parte de sus actividades académicas, lo cual concuerda con el trabajo de Yanis Gámez y Maritza Obregón porque sus resultados a pesar del año 2009, concuerdan con esta investigación,

asimismo, están interesados en hacer llegar el estudio de visitantes a la directiva de la Institución.

Con relación a las necesidades informacionales de los visitantes de la Galería de Arte Nacional (GAN), todos los entrevistados indican que las visitas, servicios y propuestas educativas son acordes a los intereses y características de la comunidad aledaña, así como que incluye a todos los museos que forman parte de la Fundación Museos Nacionales. Sin embargo, se debe incluir mayores actividades educativas, como talleres, charlas, conversatorios, entre otros, para ampliar aún más los conocimientos de las exposiciones expuestas en la GAN, enfocados en el público que asiste al museo, puesto que la mayor cantidad de público que visitó las salas expositivas, son un público joven, donde el Museo debe estar atento para hacer su programación expositiva en base a estas personas y a su vez incentivar las visitas al otro grupo de edades. Este indicador demuestra que esta institución tiene una gran afluencia de estudiantes que requieren información adicional a la recibida en la educación formal. Esta pregunta incide en uno de los fines del museo, que es atender a las comunidades aledañas, entonces el Museo está cumpliendo sus proyecciones.

Un punto a favor, para la promoción de los servicios de la GAN, son los profesores universitarios que recomiendan visitar el Museo a todos sus alumnos, incluso los que no forman parte de su salón, a sus amigos y familiares. Para ellos es muy importante que los estudiantes y el público en general visiten este espacio museológico. De igual forma, los entrevistados también recomiendan visitar la GAN a su grupo social, puesto que les parece importante compartir esta ruta cultural ubicada en Bellas Artes.

De igual forma, el grado de satisfacción de los visitantes, así como para los entrevistados, el horario de atención de las salas es acorde a los servicios la GAN. Del recorrido, pueden indicar tanto los entrevistados como los encuestados, es irregular el paso de una exposición a la otra, así como el desconocimiento de la existencia de otras

salas en el piso 2 o las que están en las áreas externas. Adicionalmente, las exposiciones si cubren las necesidades de los visitantes, siendo calificados los elementos, tales como que se entiende la temática de cada sala expositiva, la información y la explicación en cada sala son comprensibles, los detalles museográficos en cuanto a la colocación de las obras de arte, las paredes, la iluminación, entre otros, cómo excelentes por el público encuestado, cumpliendo el perfil del museo.

Según el análisis de los resultados el público no está informado de la programación, donde se deben generar estrategias para hacer la debida promoción y divulgación de todas las actividades realizadas en la GAN, empleando por ejemplo las redes sociales para informar a las personas de todo lo que ofrece el museo. También, es necesario difundir el servicio del Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP), con opciones de atención al público los sábados por sugerencia de una entrevistada, así como promoviendo las visitas guiadas al CINAP, invitando a los profesores a que sus estudiantes hagan sus investigaciones allí o ejecutando boletines de nueva adquisiciones para que el público conozca las novedades, entre otros.

El cafetín forma parte de una de las sugerencias de las personas entrevistadas y encuestadas, porque el visitante desea un lugar para pasar un rato agradable para consumir algún tipo de alimento o bebida, luego de realizar el recorrido o antes de empezar o simplemente tomar un descanso de cada sala expositiva.

Finalmente, sí es importante hacer un estudio de visitantes en la GAN, ya que, muestra la realidad del museo y con ello, se podría verificar las fallas, para darle seguimiento y solución a los problemas que pueden surgir en cada área, para continuar prestando un servicio óptimo, acordes a la misión, los objetos y perfil del museo.

CONCLUSIONES

Los museos aportan al desarrollo de la sociedad desde diversos niveles, ellos pueden servir de base de jóvenes, bachilleres y profesionales, con edades comprendidas de 15 a 36 años, siendo más mujeres que hombres, asistiendo por medio del transporte público, procedentes del Distrito Capital.

También, muchas personas asistieron al museo por primera vez, prefiriendo las tardes para visitar las exposiciones temporales y sus actividades educativas, en donde muchos desconocen la programación, a pesar que siguen las redes sociales, como el Instagram. Asimismo, el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) es desconocido y les gustaría que la GAN ofreciera otros servicios, como un cafetín.

Asimismo, los entrevistados indican que las visitas, servicios y propuestas educativas son acordes a los intereses y características de la comunidad aledaña, así como que incluye a todos los museos que forman parte de la Fundación Museos Nacionales.

Por otro lado, el perfil de la GAN, referido a arte venezolano, es conocido en la mayoría de los visitantes, en donde se determina el grado de satisfacción del público, siendo un nivel excelente relacionados a la colección mostrada, a la temática de cada sala expositiva, a los textos de sala, al cuidado de los detalles museográficos en cuanto a la colocación de las obras de arte, las paredes, la iluminación, entre otros, siendo fácil su recorrido, se entienden las señalizaciones y la limpieza es adecuada. Sin embargo, en otra respuesta los encuestados indican que el recorrido en las salas es irregular, así como pueden contener fichas técnicas muy densas que no están alineadas a las obras. Lo mismo coinciden unos entrevistados porque explican que las fichas técnicas son muy largas, no facilitando la lectura y sin respetar la distancia con las obras.

Entre sus necesidades informacionales, desearían ver expuestas fotografías, retratos y autorretratos, teniendo preferencia de los géneros artísticos por los paisajes. A pesar de estos intereses, la mayoría de los entrevistados no respondieron que obra de arte les gustaría ver expuesta en la GAN. Igualmente, el público que visitó las salas expositivas acude al personal de sala en ciertos momentos, quedando satisfechos con el trato obtenido por todo el personal de museo.

Vale acotar que existe una variación dentro del mismo cuestionario realizado a los visitantes, porque en una opción colocan excelente y en otra que no lo es, referido a que existe falta de señalización, no solo en las salas expositivas y áreas externas de la GAN. En general, el público encuestado le pareció excelente su visita a la Galería, ampliando sus conocimientos y recomendando a su círculo de amigos, familiares, entre otros, visitar el Museo. Sin embargo, para algunos, hace falta incluir más actividades educativas, como talleres, charlas, conversatorios, entre otros, para ampliar aún más los conocimientos de las exposiciones expuestas en la GAN.

Se puede concluir que el público cumple un rol muy importante en dicha institución, siempre siendo la intención de que las personas vuelvan a los espacios expositivos y a las actividades que se ejecutan en la GAN, puesto que la Institución debe generar conocimientos, a su vez, el visitante aporta sus inquietudes al momento de realizar el recorrido por las salas, donde se puede determinar cuáles son las fortalezas y las debilidades que se presentan, ofreciendo ideas y recomendaciones para mejorar los servicios, reflejando la importancia de realizar investigaciones referidas a un estudio de visitante.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones es el resultado final de la investigación, allí basado en las conclusiones se pueden determinar las sugerencias para hacerlas llegar en primera instancia a las autoridades de la Galería de Arte Nacional (GAN), para que optimicen sus servicios, pudiendo ejecutar de mejor manera, su misión y objetivos como Institución.

Tal es caso del entrenamiento del personal que labora en la GAN, ya que la demanda sobrepasa el recurso humano, y si es posible incrementar estos departamentos con personal cualificado, para poder ofrecer los servicios de manera óptima y así cumplir el fin del museo. Asimismo, se debe actualizar e incluir en la nómina de trabajadores, expertos en nuevas tecnologías y comunicación, esto con el fin de ofrecer, por ejemplo: recorridos virtuales, códigos QR para todas las obras, entre otras.

Con lo anterior se determina la importancia de promocionar las actividades que se van a realizar, con una exitosa divulgación de la programación hará que exista mayor número de visitantes en de todos los talleres, inauguraciones, conversatorios, entre otros, que ofrecen la GAN. También, los eventos y actividades educativas, como talleres, charlas, conversatorios, deben ser amplios y ajustados a las exposiciones expuestas en el Museo. De igual forma, el público desea ver exposiciones de fotografías y paisajes en las salas, donde el departamento de investigación debe tomar en cuenta estos deseos para idear proyectos expositivos acerca de estas temáticas.

El público joven, femenino que prefiere asistir en las tardes o fines de semana, son aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de concretar exposiciones, eventos educativos y comunitarios. Sin duda, este elemento influye en los procesos de planificación museológica e incide en las ofertas que la GAN para captar mucho más público y seguir generando conocimientos a este grupo de personas, así como satisfacer sus necesidades de acceso a internet con un servicio de Infocentro, salas interactivas y en

la apertura de un cafetín porque mucho de los visitantes encuestados desean un espacio donde sentarse a consumir algún tipo de alimentos, luego de realizar el recorrido y compartir en las áreas externas del Museo.

De igual forma, ofrecer visitas guiadas a personas que viven en otros estados del país, para que con esa difusión hacer llegar el arte venezolano a todos, sin discriminación de raza, credo o color, así como la edad, tendencia política entre otros, porque todo lo que ofrece el museo es para el bien de la sociedad en general.

Asimismo, existe desconocimiento de los servicios que presta el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP), resultando imperioso la promoción de este Centro, puesto que es el único especializado en arte venezolano, encargado de promover, difundir y promocionar de manera eficaz el material que alberga, empleando las redes sociales, incentivando las visitas guiadas al CINAP, convocando a los profesores que sus estudiantes hagan sus investigaciones allí o ejecutando boletines de nueva adquisiciones para que el público conozca las novedades y todo lo que brinda el lugar.

Otra recomendación es definir un recorrido por el espacio de las salas, por ejemplo, colocando dicho espacio con distintas tonalidades de luz o de color o de lenguaje plástico, por lo cual el visitante está en la sala sin orden definido por la exposición, sino que van caminando de una sala a otra, sin presentar un mapa con una opción de recorrido de la sala que presente el texto. La idea es vincularlas de manera armónica en los discursos museológicos y en los recorridos museográficos sin que sea un elemento perturbador de la exposición.

Finalmente, cuando se visita un museo siempre se debe salir con más información, más conocimiento desarrollado de manera práctica, no como se educa en las escuelas, sino que sea determinante en el desarrollo de la conciencia de cada individuo. Y sobre

todo que siempre quieran volver, porque el patrimonio que alberga la GAN es lo más importante que se tiene en arte venezolano, formando parte de la cultura para ofrecerla a las generaciones venideras.

REFERENCIAS

Fuentes impresas

- Barbieri, N.(1989). *El público de los museos de arte en Caracas* [Trabajo de ascenso]. Universidad Central de Venezuela.
- Benítez, J. (2015). *Estudio de usuarios del Centro de Información Nacional de las Artes Plásticas(CINAP) de la Galería de Arte Nacional* [Tesis de grado no publicada]. Universidad Central de Venezuela.
- Calero Vinelo, A. (1978).*Técnicas de muestreo*. Editorial Pueblo y Educación.
- Consejo Nacional de la Cultura. (2005). *Normativa Técnica para Museos*.
- Gagliardi, A. (2011). Estudio de visitantes de museos.*Revista Museos*, (1). Fundación Museos Nacionales.
- Galería de Arte Nacional. (200?). *Galería de Arte Nacional:el museo del arte venezolano*. Caracas: La Galería.
- Galería de Arte Nacional. (201?). *Galería de Arte Nacional-Nueva Sede:el museo del arte venezolano*. Caracas: La Galería.
- Gámez, Y. y Obregón, M. (2009). *Estudio de visitantes de la Galería de Arte Nacional* [Tesis de grado no publicada].Universidad Central de Venezuela.
- Hooper-Greenhill, E. (1998). *Los museos y sus visitantes*. Ediciones Trea.
- León, Aurora (2000) *El museo: teoría, praxis y utopía*. Madrid, España: Ediciones Cátedra.

Fuentes electrónicas

- Alemán Carmona, A. (2008). La importancia de los estudios de públicos en la gestión de museos.*Revista Cultura*, 22. https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_22_1_la-importancia-de-los-estudios-de-publicos-en-la-gestion-de-museos.pdf
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Asamblea Nacional. (s.f.). *Ley de Protección y Defensa del Patrimonio Cultural*. <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/ley-de-pro-20220322151140.pdf>

Ávila Araújo, C.A. (2016, septiembre-diciembre). Prácticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG. *Arquivos*, 2(3). <https://doi.org/10.19132/1808-5245223.201-226>

Carretero Pérez, A., Chinchilla Gómez, M., Barraca de Ramos, P., Adellac Moreno, M. D., Pesquera Vaquero, I. (1998). *Normalización documental de museos*. Secretaría General Técnica Subdirección General de Documentación y Publicaciones. <http://www.iber museos.org/recursos/documentos/normalizacion-documental-de-museos/>

Carreton, A. (s.f.). *¿Qué es un museo?* Patrimonio Inteligente. <https://patrimoniointeligente.com/que-es-un-museo/#:~:text=Son%20instituciones%20de%20car%C3%A1cter%20permanente,cualquier%20otra%20naturaleza%20cultural.>

Castro, L. (2023, diciembre 19). *Invitan a visitar exposición «Venezuela es arte» en la GAN*. Radio Miraflores. <https://radiomiraflores.net.ve/visitar-exposiciones/>

Centro de Documentación de Bienes Patrimoniales. (2021). *Manual de Documentación de Colecciones Patrimoniales*. <https://www.cdbp.gob.cl/sites/www.cdbp.gob.cl/files/2022-01/Manual%20de%20Documentaci%C3%B3n%20de%20Colecciones%20Patrimoniales.pdf>

Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP). (s.f). Fundación Museos Nacionales. <https://iamvenezuela.com/2018/01/cinap-galeria-de-arte-nacional/>

Consejo Internacional de Museos. (2022). *Definición de museo*. <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>

Consejo Internacional de Museos y UNESCO Office Havana and Regional Bureau for Culture in Latin America and the Caribbean. (2007). *Cómo administrar un museo: manual práctico.* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147854_spa

Consejo Internacional de Museos. (2022) *¿Qué es el ICOM?* <https://www.icom-ice.org/que-es-el-icom/>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Venezuela/Leyes/constitucion.pdf>

Contreras Munizaga, C. (2016). *¿Quién vino al museo hoy?: Estudio de público en el Museo de Arte Contemporáneo (MAC) Santiago, Chile.* [Tesis maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143124/quien-vino-al-museo-hoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corral Guillé, G. (2020, julio-diciembre). *Conociendo a nuestros visitantes: reseña de Estudios sobre públicos y museos. Volumen III. Referentes y experiencias de aplicación desde el campo.* Intervención, México DF, 11(22). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-249X2020000200298&script=sci_arttext

Cousillas, Ana M. (1997). *Los Estudios de Visitantes a Museos: fundamentos generales y principales tendencias.* <https://equiponaya.com.ar/articulos/museologia02.htm>

Desvallées, A. y Mairesse, F. (Directores). (2010). *Conceptos claves de museología.* https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/Museologie_Espagnol_BD.pdf

Esneca Business School. (2021, marzo 10). *¿Qué es la museografía?* <https://www.esneca.lat/blog/museografia-caracteristicas-significado/>

EVE Museos e Innovación. (2018, agosto 27). *Circulación y recorrido de visitantes en los museos.* <https://evemuseografia.com/2018/08/27/circulacion-y-recorrido-de-visitantes-en-los-museos/>

EVE Museos e Innovación. (2018, septiembre 14). *Museos y creación de valor.* <https://evemuseografia.com/2018/09/14/museos-y-creacion-de-valor/>

- EVE Museos e Innovación. (2021, julio 03). *Breve historia sobre estudio de visitantes de museos*. <https://evemuseografia.com/2021/07/03/breve-historia-sobre-estudios-de-visitantes-de-museos/>
- EVE Museos e Innovación. (2022, febrero 08). *Consideraciones sobre la arquitectura de los museos modernos*. <https://evemuseografia.com/2022/02/08/consideraciones-sobre-la-arquitectura-de-los-museos-modernos/>
- EVE Museos e Innovación. (2023, julio 27). *Tendencias museográficas y estudio de visitantes en museos*. <https://evemuseografia.com/2023/07/27/tendencias-museograficas-y-estudios-de-visitantes-en-museos/>
- EVE Museos e Innovación. (2024, enero 24). *Motivaciones e identidad del visitante*. <https://evemuseografia.com/2024/01/24/motivaciones-e-identidad-del-visitante/>
- EVE Museos e Innovación. (2024, enero 29). *Desafíos y estrategias en la experiencia de los visitantes de museos*. <https://evemuseografia.com/2024/01/29/desafios-y-estrategias-en-la-experiencia-de-los-visitantes-de-museos/>
- EVE Museos e Innovación. (2024, febrero 19). *Características de una experiencia positiva en museos*. <https://evemuseografia.com/2024/02/19/caracteristicas-de-una-experiencia-positiva-en-museos/>
- EVE Museos e Innovación. (2024, febrero 26). *Museos, Educación y Participación del Público*. <https://evemuseografia.com/2024/02/26/museos-educacion-y-participacion-del-publico/>
- Gamboa, V. (2016). *Estudio de visitantes del Museo de los Niños de Caracas* [Tesis de grado, Universidad Central de Venezuela]. Saber UCV. <http://saber.ucv.ve/handle/10872/18032>
- García Vegas, J.S. (2017). *Análisis Comparativo de los Pensa de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela y el Grado en Información y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid*. [Tesis de grado, Universidad Central de Venezuela]. Grin, Investigar y Publicar. <https://www.grin.com/document/377993>

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4a. ed.). Editorial McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Importancia de los museos. (s.f.). Importancia.org <https://www.importancia.org/museos.php>

Institutional Assets and Monuments of Venezuela. (2023). *Galería de Arte Nacional (GAN)*. <https://iamvenezuela.com/2015/04/galeria-de-arte-nacional-gan/>

Landínez Quintero, M. A. (2020). *Desarrollo de diseño de experiencia en el museo del traje para potenciar las interacciones con los visitantes de los museos en Bogotá*. [Tesis de grado, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/10038/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1>

Ley Orgánica de Cultura. (2015). <http://www.minci.gob.ve/wp-content/uploads/2015/03/Ley-org%C3%A1nica-de-cultura.pdf>

Monteagudo Fernández, J. (2014). *Iniciación a los estudios de visitantes en museos: propuesta de elaboración de un cuestionario estándar*. Publicia. https://www.academia.edu/15685429/Iniciaci%C3%B3n_a_los_estudios_de_visitantes_en_museos_Propuesta_de_elaboraci%C3%B3n_de_un_cuestionario_est%C3%A1ndar

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (s.f.). *Plan de la Patria 2019-2025 de Venezuela*. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-la-patria-2019-2025-de-venezuela>

Panozzo Zenere, A.G. (2020). *Quiénes son los visitantes de los museos de arte: Particularidades de los públicos del fin de semana en el Museo de Arte de Tigre (Argentina)*. Anais do Museu Paulista, 28, 1-24. <https://www.scielo.br/j/anaismp/a/fwH5hPPkfjNQM9cHKGNRXkd/?format=pdf&lang=es>

Pérez López, I, (2022). *El giro hacia el visitante: un cambio de paradigma en el museo de la postmodernidad*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid].

<https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/e292de6b-bdfc-46c9-9301-df73eabff87b/content>

Pérez Santos, E. (2000). *Estudio de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*. Ediciones

Trea. Screven, C. G. (1993). Estudios sobre visitantes. *Museum Internacional*, 2(XLV).

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000095142_spa

Real Academia Española. (s.f.). *Museo*. <https://dle.rae.es/museo>

Romero Huergo, M. B. (2019). *Experiencia de los visitantes en las casas museo: caso Observatorio Cultural Villa Ocampo*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de la Plata].

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/96794>

Fuentes vivas

Gagliardi, Armando (10 de diciembre de 2023) [Comunicación personal]

García, Carlos Andrés (31 de enero de 2024) [Comunicación personal]

Hernández, Robin (02 de febrero de 2024) [Comunicación personal]

López, José (18 de febrero de 2024) [Comunicación personal]

Martínez, Clemente (19 de febrero de 2024) [Comunicación personal]

Molina, Yoneida (14 de febrero de 2024) [Comunicación personal]

Rojas, Johan (11 de febrero de 2024) [Comunicación personal]

Suárez, Hayram (03 de febrero de 2024) [Comunicación personal]

ANEXOS

1. Cuestionario realizado en las salas expositivas de la Galería de Arte Nacional

Universidad Central de Venezuela

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Bibliotecología y Archivología

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es parte de una investigación de trabajo de grado para la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la UCV, elaborado con el fin de estudiar a los visitantes en la Galería de Arte Nacional.

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le hacen a continuación y responda de la manera más sincera posible. La información será manejada de forma confidencial.

Si se le presenta alguna duda, consulte con la persona que le aplica el cuestionario.

Gracias por su colaboración.

PARTE I. Visitantes

Sexo: _____ Edad: _____

Grado _____ de _____ estudio:

Ocupación: _____

Lugar _____ de _____ procedencia:

Medio _____ de _____ transporte:

PARTE II. Servicios

2.1 ¿Con qué frecuencia visita la Galería de Arte Nacional (GAN)?

Primera vez _____ Varias veces a la semana _____ Varias veces al mes _____

2.2 ¿Cuál es el horario que prefiere visitar la GAN?

Si lo desea, puede marcar varias opciones.

Mañana _____ Tarde _____ Fines _____ de
semana _____

2.3. ¿Por qué motivo ha visitado la GAN?

Por las exposiciones temporales _____ Por las exposiciones permanentes _____

Actividades educativas (talleres, conversatorios, visitas guiadas) _____

Eventos (danza, teatro, concierto) _____ Por casualidad _____

Otro _____

—

2.4. ¿Está informado regularmente de la programación que ofrece la GAN?

Sí _____ No _____ ¿Cuál es su medio de información? _____

2.5. ¿Conoce las redes sociales de la GAN?

Sí _____ No _____ ¿Cuáles? _____

2.6. ¿Conoce usted el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) ubicado en la GAN?

Sí _____ No _____

2.7. ¿Qué otros servicios le gustaría que ofreciera la GAN?

PARTE III. Colección

3.1. ¿Sabe cuál es el perfil de la GAN?

El perfil se refiere a la temática que aborda cada museo, en este caso arte venezolano.

Sí _____ No _____

3.2. ¿Qué puntuación les daría a las salas expositivas de la GAN?

Por favor, rellene la valoración que corresponda, siendo 1 la más baja y 5 la mejor.

1	La colección mostrada es relacionada al perfil del museo (arte venezolano).	1	2	3	4	5
2	Se entiende la temática de cada sala expositiva.	1	2	3	4	5
3	La información y la explicación en cada sala son comprensibles.	1	2	3	4	5
4	Se cuidaron los detalles museográficos en cuanto a la colocación de las obras de arte, las paredes, la iluminación, entre otros.	1	2	3	4	5
5	El recorrido dentro de las salas expositivas es fácil de hacer sin guía	1	2	3	4	5
6	Se entienden las señalizaciones de los departamentos, baños, entre otros, existentes en la GAN.	1	2	3	4	5
7	¿Cómo valora la limpieza del museo?	1	2	3	4	5

3.3. Desde su punto de vista, la (s) exposición (es) fue (ron):

Interesante _____ Aburrida _____ Llamativa _____

Falta de contenido _____ Ingeniosa _____ Sin sentido _____

3.4. ¿Ha tenido algún problema para seguir la exposición?

Excesivo público _____ Iluminación _____ Señalización _____

Textos _____ Falta de aire acondicionado _____ Otro _____

3.5. De las diferentes expresiones artísticas, ¿cuáles desea ver expuestas en la GAN?

Si lo prefiere, puede marcar varias opciones.

Pintura _____ Dibujo _____ Fotografía _____ Escultura _____

Artesanía _____ Arte digital _____ Video-arte _____ Otro _____

3.6. De los géneros artísticos, ¿cuáles quiere ver en la GAN?

Si lo desea, puede tildar varios ítems.

Retrato y autorretrato _____ Desnudo _____ Bodegón _____

Paisajes _____ Otros _____

3.7. ¿Qué obras de arte le gustaría ver en las salas de la GAN?

PARTE IV. Recursos humanos

4.1 ¿Acude al personal de sala para aclarar alguna duda?

Sí _____ En ciertos momentos _____ No _____ ¿Por qué? _____

4.2. ¿El personal del museo ha logrado satisfacer sus dudas al momento de consultarle?

Sí _____ A veces _____ No _____ ¿Por qué? _____

PARTE V. Opiniones

5.1. ¿Qué le pareció la visita a la GAN?

5.2. ¿Cree haber ampliado sus conocimientos con el recorrido realizado?

5.3. Recomendarías visitar la GAN a tu círculo de amigos o familiares

Sí _____ No _____ ¿Por qué? _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

2. Glosario

Bibliotecólogo: Persona que trabaja en una biblioteca. También es habitual que se lo denomine como bibliotecario.

Ciencia de la información: Es la disciplina que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, el flujo de información y los medios de procesamiento de la información para una óptima accesibilidad y usabilidad. Se ocupa principalmente del análisis, recopilación, clasificación, manipulación, almacenamiento, recuperación, movimiento, difusión y protección de la información.

Centro de documentación: Es una unidad de información que reúne, gestiona y difunde la documentación de un área del conocimiento determinado o la producida por un organismo o institución a la que se circunscribe. Surge para hacer frente a la explosión documental, principalmente de contenido científico-técnico. Presenta similitudes con la biblioteca especializada y se caracteriza por profundizar algunas de sus funciones, en especial el análisis documental de contenido, para lograr una mejor recuperación de la información, utilizando las nuevas tecnologías de la información.

Conservador: Cuidar el estado físico de las piezas, obras u objetos en el museo, además de investigar y poner en valor las colecciones que alberga la institución.

Curador: Es el profesional encargado de adquirir, seleccionar, presentar e interpretar las obras artísticas que serán expuestas en museos o galerías de arte.

Curaduría de arte: Implica investigar en detalle cada uno de los bienes culturales que integran una exposición. Por tanto, estos especialistas se encargan de estudiar su origen, calidad, autenticidad y relevancia histórica.

Director: Es el encargado de velar, gestionar y preservar todo lo que se encuentra en un museo, tales como obras de arte, objetos de un valor incalculable y piezas delicadas., ya sean expuestas de manera permanente o itinerante, así como el personal que labora en el museo.

Exposición: Es la acción y efecto de exponer (presentar algo para que sea visto, manifestarlo, hablar de algo para darlo a conocer). El término tiene su origen en el latín *expositio*.

Guías de sala: Son las personas que vigilan las salas de exposición para supervisar la seguridad, atender a los visitantes y ayudarles con sus investigaciones. También podrían emitir tiquets de entrada, configurar exposiciones y trabajar en la tienda del museo.

Museógrafo: Es el encargado de conocer las exigencias de un programa científico y de la gestión de colecciones. Además, debe diseñar una presentación adecuada de los objetos seleccionados por el curador, y saber los métodos de conservación e inventario de los objetos. También, es el responsable de ubicar en escena los contenidos, generando técnicas de comunicación adaptadas a la comprensión y exigencias del público.

Museografía: Es el conjunto de técnicas desarrolladas para realizar las funciones museales. Es decir, las acciones relacionadas al acondicionamiento del museo, la conservación, la restauración, la seguridad y la exposición.

Museólogo: Es la persona que trabaja para un museo desempeñando funciones de jefe de proyectos o programador de exposiciones.

Museología: Ciencia que trata de los museos, su historia, su influjo en la sociedad, las técnicas de conservación y catalogación.

Obras de arte: se entiende un objeto elaborado empleando técnicas artísticas y con un propósito estético o social. Es decir, se trata tradicionalmente del producto de las llamadas Bellas Artes: pintura, escultura, literatura, música, danza, teatro, cine, fotografía e historieta. También se le denomina obra artística.

Profesor universitario: Es el encargado de enseñar materias académicas o laborales a los estudiantes en la educación complementaria o superior.

Registrador: Es responsable del control de los objetos de la colección de un museo. Su trabajo consiste en documentar la información sobre las piezas y llevar un registro de su ubicación y estado de conservación.

Salas expositivas: Es el espacio donde se pueden ver las principales colecciones, y donde se plasma el discurso o temática del museo que la alberga. También se le denomina sala de exposiciones.